



# BILAN D'ACTIVITÉ 2020



# SOMMAIRE

1

## p.4 ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Marchés publics / juridique / assurances  
Affaires générales  
Informatique  
DPO (Protection des données caractère personnel)  
Finances  
Ressources humaines  
Evolutions institutionnelles et relais territoriaux  
Bâtiments

2

## p.38 DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Aménagement et commercialisation des parcs d'activités  
Aide à l'implantation d'entreprises  
Le Pôle Entreprendre avec le Grand Annecy  
Les filières d'excellence  
Tourisme  
L'enseignement supérieur et la recherche  
Actions diverses

3

## p.72 MOBILITÉ

Les transports urbains et interurbains de voyageurs  
Les transports scolaires  
La mise en place d'un plan d'action mobilité court terme

4

## p.76 AMÉNAGEMENT

Missions et moyens  
Evolution de l'activité  
Enjeux et objectifs, difficultés et résultats

5

## p.83 PROSPECTIVE EUROPE POLITIQUES CONTRACTUELLES

Missions et moyens  
Projet de territoire  
Espace citoyen, conseil de développement  
Politiques contractuelles  
Europe  
Evaluation

6

## p.87 ENVIRONNEMENT

Eau potable  
Valorisation des déchets  
Direction de l'Action Environnementale

7

## p.101 SEMNOZ

Saison hiver 2019-2020  
Saison été 2020

# 8

## p. 117 **LES SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES**

### **Compétences, fonctionnement**

Contexte national

Contexte local

### **La direction générale en charge des personnes âgées et son CIAS**

Les enjeux spécifiques 2020

2020, chiffres clés

Le capital humain

### **L'administration générale et les finances**

Le secrétariat de direction

Les achats et marchés publics

Tarifification et finances

### **Les services du domicile**

Aide à la vie quotidienne

Accompagnement à domicile

Le centre du bien vieillir

### **Les lieux d'hébergements gérés par le CIAS**

Analyse globale

Entre le domicile et les établissements

Les foyers soleil

Les résidences autonomie

Les Ehpad

### **Les services transversaux**

Les admissions

La demande dans les établissements du CIAS

Les mouvements de l'année dans les établissements du CIAS

Le réseau médico-social

Les services hôteliers du CIAS

### **L'animation, un axe fort du CIAS**

### **L'activité médicale**

### **Partenariat et implication locale**

### **Communication et événementiel**

### **Perspectives**

La loi du 12 Juillet 1999, dans son article 40, prévoit que les établissements publics de coopération intercommunale adressent chaque année aux Maires de chaque commune membre un rapport retraçant l'activité de l'établissement.

Ce rapport doit faire l'objet d'une communication par le maire au Conseil municipal en séance publique au cours de laquelle les délégués de la commune à l'organe délibérant de l'établissement public de coopération intercommunale sont entendus.



# Administration générale

## LE SERVICE DES MARCHES PUBLICS

### La crise sanitaire

Comme tous les services du Grand Annecy, l'organisation du travail et l'activité du service a été fortement impacté par la crise sanitaire et le confinement.

S'agissant des marchés en cours, la réglementation d'exception des marchés publics pouvant être appliquée lors de cette période existait déjà dans le code de la commande publique et la jurisprudence, mais elle n'avait été que rarement mise en œuvre.

Son application s'est faite marché par marché, chacun devant être analysé dans son contexte propre. Cela a mobilisé beaucoup de temps en concertation avec les services et leurs prestataires.

Il a fallu s'interroger sur la nécessité de suspendre ou de prolonger des marchés, sur la possibilité d'indemniser les entreprises, etc.

Pour les marchés à lancer, l'interrogation a porté notamment sur l'opportunité de lancer les consultations en prenant en compte les difficultés des acteurs économiques.

Tout en maintenant le cadre légal, des assouplissements ont été mis en place : la suspension de l'obligation de la signature électronique, le report ou l'allongement des délais de consultation.

Cette activité exceptionnelle s'est traduite par la rédaction de notes, analyses, conventions, avenants, modèles de décisions pour répondre aux sollicitations des services.

### L'activité habituelle du service

La dématérialisation des marchés publics à partir de 40 000 € HT, mise en place au 1<sup>er</sup> octobre 2018, est maintenant bien intégrée par les services et nos prestataires.

Le service des marchés publics a assimilé et diffusé la codification des différents textes impactant la commande publique avec l'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2019 du Code de la commande publique.

L'effectif du service des marchés publics est toujours composé de 3 agents : 1 chef de service (un nouveau chef de service a pris ses fonctions fin octobre 2020) et 2 gestionnaires.

### Quelques chiffres :

On note une baisse du nombre de visites sur notre profil acheteur (plate-forme de dématérialisation) **3 327 visites** en 2020 (4 985 en 2019 et 6 783 en 2018), ainsi que du nombre de retraits de dossier de consultations **2 479 retraits** (3 001 en 2019 et 3 461 en 2018).

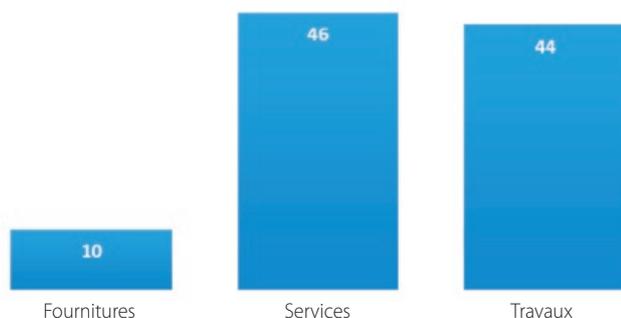
Mais cela n'impacte pas le dynamisme du dépôt des offres. La tendance globale d'augmentation des offres se poursuit, ce qui indique que l'obligation des dépôts des offres par voie dématérialisée n'a pas freiné le dynamisme des offres et que le Grand Annecy demeure une collectivité attractive.

	2017	2018	2019	2020
Nombre de plis dématérialisés	161	276	272	<b>306</b>

	2017	2018	2019	2020
Marchés lancés	160	143	102	<b>100</b>

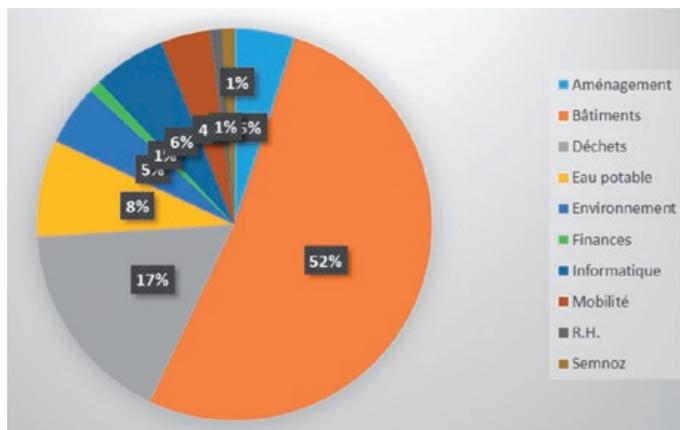
L'activité du service demeure très soutenue, avec davantage de montages complexes.

### Répartition des marchés lancés en 2020 par natures :



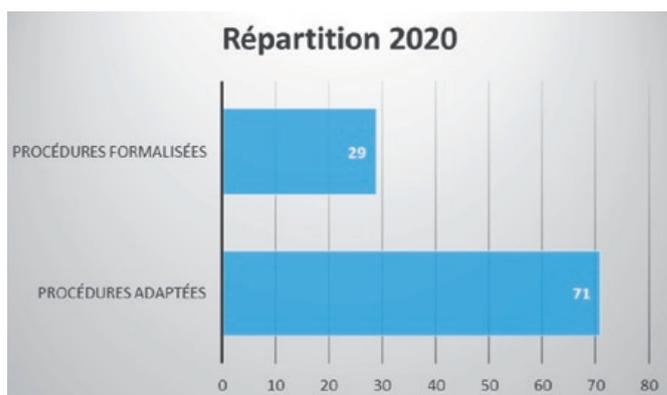
Il est à noter que le nombre de marchés de travaux a fortement augmenté passant de 24 en 2019 à 44 en 2020.

### Répartition des marchés lancés en 2020 par services :



La part des marchés lancés pour les besoins des services bâtiments et déchets sont en augmentation entre 2019 et 2020.

### Répartition des marchés lancés par types de procédures :



Les marchés publics à procédure adaptée (MAPA) sont en augmentation de 14% par rapport à l'année 2019.

## LE SERVICE JURIDIQUE ET ASSURANCES

### JURIDIQUE

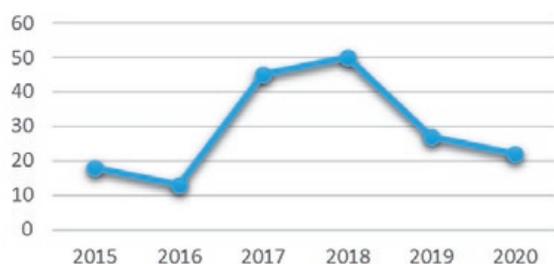
#### Missions et indicateurs chiffrés

L'activité du service recouvre notamment les aspects suivants :

#### Les contentieux

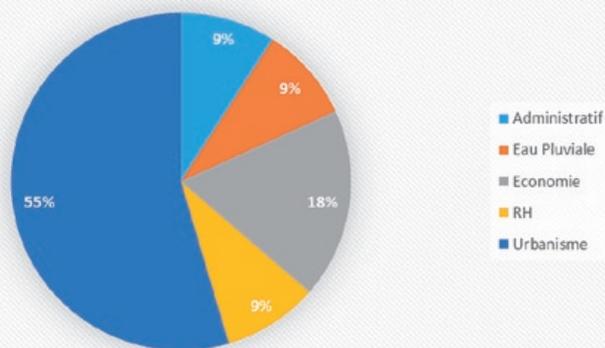
22 nouveaux dossiers en 2020 (bilan chiffré des procédures engagées devant le tribunal administratif et la cour administrative d'appel).

### Evolution du nombre des recours 2015-2020



L'activité contentieuse a connu un léger ralentissement en 2020 dû notamment à une baisse du nombre de recours en lien avec l'urbanisme (12 dossiers ouverts en 2020 contre 21 en 2019).

### Répartition des recours par services



Sur les 22 recours enregistrés en 2020, 12 concernent le service urbanisme (55% des recours).

A noter, l'apparition de contentieux nouveaux dans le domaine des eaux pluviales et l'économie. Enfin, les recours liés aux ressources humaines ne concernent qu'une faible part des contentieux ouverts en 2020 (9%).

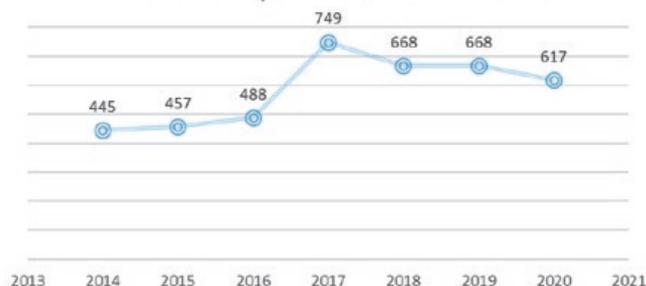
### La sécurisation des actes de la collectivité

Elle passe notamment par le visa du service juridique pour les actes pris par la collectivité.

**617 actes administratifs** (décisions et délibérations) ont été produits en 2020.

Comparaison 2019/20 : le nombre d'actes administratifs pris en 2020 est en baisse de 7.6%.

### Actes administratifs Evolution période 2014-2020



L'année 2020 a été une année atypique en matière de production et d'analyse des actes administratifs en raison d'une part des élections communales/intercommunales intervenues les 15 mars et 28 juin 2020, et surtout en raison de la déclaration de l'état d'urgence sanitaire entre le 24 mars 2020 et le 10 juillet 2020, puis entre le 17 octobre 2020 et le 1<sup>er</sup> juin 2021.

Sur le fondement de la Loi d'urgence du 25 mars 2020 n°2020-290 pour faire face à l'épidémie de covid-19 de nombreuses ordonnances et décrets sont venus bouleverser les règles de droit habituelles, et notamment :

- > L'organisation des compétences entre l'exécutif intercommunal et son assemblée délibérante,
- > La modification des règles relatives aux pouvoirs, quorum, ou des conditions d'accès du public aux séances du Conseil,
- > Les délais d'instruction relatifs à une demande ou réclamation ou à ceux liés à la suspension d'une autorisation,
- > Le champ des aides directes et indirectes aux entreprises,
- > Le report des loyers, factures d'eau relatifs aux locaux professionnels dont l'activité a été touchée par la Covid19,
- > L'organisation des tribunaux de l'ordre administratif.

Ces modifications exceptionnelles des règles de droit ont nécessité un accompagnement spécial des services dans la production de nouveaux modèles d'actes administratifs, études de cas et notes juridiques, en particulier sur la gouvernance de nos institutions.

## LES ASSURANCES

### Missions et indicateurs chiffrés

#### Assurance de responsabilité civile

Nombre de sinistres 2017	Nombre de sinistres 2018	Nombre de sinistres 2019	Nombre de sinistres 2020
27	37	30	28

La majorité des sinistres de responsabilité civile 2020 sont relatifs à l'eau potable (11), aux eaux pluviales urbaines (9) et à la valorisation des déchets (6). Un autre sinistre est relatif à la mobilité et un autre au maniement d'une débroussailleuse.

#### Assurance de dommages aux biens

La superficie déclarée pour le calcul de la prime 2020 est de 81 011 m<sup>2</sup>.

Nombre de sinistres 2017	Nombre de sinistres 2018	Nombre de sinistres 2019	Nombre de sinistres 2020
11	6	4	6

Les sinistres de dommages aux biens de 2020 sont relatifs aux eaux pluviales urbaines (3), à l'eau potable (1), à la valorisation des déchets (1) et à l'économie (1).

#### Assurance pour la flotte automobile

Le nombre de véhicules assurés est de 281. Ce nombre permet le calcul de la prime.

Nombre de sinistres 2017	Nombre de sinistres 2018	Nombre de sinistres 2019	Nombre de sinistres 2020
62	48	64	44

Les sinistres 2020 concernent le service des déchets dans 39% des cas.

#### Assurance Tous risques chantier

Un important sinistre sur le Gymnase du Bray a été déclaré à notre assurance au mois de juillet 2020. Le sinistre est toujours en cours de traitement.

### Evolution des sinistres :

Responsabilité civile : la sinistralité est en légère baisse, mais le nombre de sinistres est assez constant depuis 2015.

Dommages aux biens : la sinistralité est en légère augmentation, et retrouve le niveau qui était le sien en 2018.

Flotte auto : Les sinistres relatifs à la flotte automobile entre 2019 et 2020 ont diminué de 31%.

### Moyens humains

Le service juridique et assurance est composé de 3 agents :

- > 2 pour la partie juridique (un nouvel agent a intégré le service en décembre 2020)
- > 1 pour la partie assurances , patrimoine

## LE SERVICE DES ARCHIVES

La mission archives 2020 du Centre de Gestion comporte 133,5 jours de 8h répartis entre janvier et novembre. C'est la première année depuis 2017 où la priorité de la mission ne concerne pas les archives d'une fusion ou d'une dissolution d'EPCI. A part la parenthèse du premier confinement, la maintenance archives 2020 a permis de reprendre le fil du classement de l'arriéré d'archives.

### Maintenance classique au siège du Grand Anancy

#### > Classement

Le classement 2020 porte sur deux volets principaux :

- le service de l'eau, et plus spécialement les archives Abonnement-facturation, qui n'avaient encore jamais fait l'objet d'un classement archivistique y compris dans la période de la C2A. A la fin de l'année 2020, l'état d'avancement de ce classement est de l'ordre de 95%.
- la direction des bâtiments : la priorité a été donnée au classement de nombreux cartons non triés pour rendre l'information à nouveau accessible. A la fin de l'année 2020, l'état d'avancement de ce classement est de 20%.

Organisme	Traitement des archives	Volume (en mètres linéaires)
Grand Annecy	Classement et intégration au répertoire	Archives intermédiaires : 5,2 ml Archives définitives : 1,2 ml
C2A	Classement et intégration au répertoire	Archives intermédiaires : 66,55 ml Archives définitives : 36,7 ml
<b>TOTAL</b>		<b>Archives intermédiaires : 71,75 ml</b> <b>Archives définitives : 37,9 ml</b>

### > Préparation d'éliminations

Les archives sélectionnées pour une élimination future représentent 85,35 mètres linéaires.

### > Suivi des versements provisoires des services

Cette année, les services ont réalisé les versements provisoires au sous-sol de seulement 12,8 mètres linéaires de documents, soit beaucoup moins qu'en 2019. Cette différence s'explique par le fait des confinements successifs et la généralisation du télétravail. Les agents n'ont pas eu le temps ou la présence nécessaire pour procéder à leur archivage provisoire. Si les conditions le permettent, un rattrapage se produira sans doute en 2021.

### > Communications

Le nombre de consultations d'archives adressées à l'archiviste en 2020 est estimée entre 20 et 30 (la perte de données lors de la cyberattaque ne permet pas d'être plus précis). Des services extérieurs tels que le SILA, la ville d'Annecy ou le Trésor Public ont également fait des demandes de consultation.

**Le service des archives gère désormais 38 fonds d'archives qui sont conservés au Grand Annecy.**

### Télétravail du premier confinement

Seul le premier confinement a conduit à un télétravail de la mission archives. Le poste de l'archiviste étant isolé et les protocoles sanitaires facilement respectés, le reste de l'année a pu se dérouler en présentiel. Au total, 13,5 jours ont été télétravaillés. Cette séquence a permis de travailler d'autres sujets que le classement :

- **Mise à jour du guide d'archivage.** La précédente version datait de la C2A en 2012. La nouvelle version sera accessible à tous les services sur la future arborescence du Grand Annecy.
- **Réflexion sur l'arborescence informatique.** Le fichier "Archiviste" de l'ancienne arborescence informatique contient les répertoires archives, documents de sensibilisation et d'information à destination des services. Sa mise en fonction date de la C2A et une réflexion sur sa forme, son contenu et sur les droits d'accès sont nécessaires. La nouvelle version sera effective avec la nouvelle arborescence 2021 du Grand Annecy.
- **Mise à jour des répertoires papier.** La tenue des bordereaux informatiques est régulière. Le travail du confinement a permis de mettre à jour l'équivalent papier des bordereaux de versements définitifs et bordereaux de versement provisoires de chaque service.

## DIRECTION DES AFFAIRES GÉNÉRALES

La Direction des Affaires Générales est une direction transversale comprenant 3 services :

- > Secrétariat général
- > Gestion et suivi des actes
- > Moyens généraux

Dans ce cadre, elle peut être amenée à apporter conseil, accompagnement et soutien aux autres directions. Au cœur du processus décisionnel, elle garantit les délais et les procédures institutionnelles.

### MISSIONS

#### Veiller au bon fonctionnement des instances délibératives (Bureau et Conseil)

En 2020, 31 réunions des membres du Bureau se sont tenues. Chaque semaine précédant la séance, l'ordre du jour est établi et la convocation envoyée, accompagnée des notes de synthèse, établies en

collaboration avec les autres services. Ces envois ont été faits pour chaque séance par voie dématérialisée (dépôt des documents sur une plate-forme homologuée et sécurisée).

La Direction des affaires générales s'occupe également de l'organisation des réunions du Conseil de Communauté, au nombre de 6 pour l'année 2020, et de l'envoi de la convocation accompagnée des notes de synthèse, établies en collaboration avec les autres services. Ces envois se font également par voie dématérialisée.

Par ailleurs, une Conférence des maires se tient en moyenne un vendredi par mois. En 2020, cette instance s'est réunie 13 fois pour échanger avec les maires sur les problématiques du territoire. La crise sanitaire a nécessité, pour l'application coordonnée des mesures sanitaires, une fréquence de réunions plus importante en mai et juin.

### **Assister le Directeur Général**

- Gestion de l'agenda
- Suivi et accompagnement dans les différents dossiers de la Direction Générale
- Préparation de l'ordre du jour de la Conférence des maires
- Participation aux réunions hebdomadaires de l'Equipe de direction<sup>1</sup> et du Comité de direction<sup>2</sup> pour examen de l'ordre du jour des réunions du Bureau et du Conseil

### **Faciliter le fonctionnement administratif et le travail avec les élus**

- Élaboration du budget de la Direction des Affaires Générales
- Organisation des réunions entre les élus, la Direction Générale et les différents services
- Gestion des codes d'accès délivrés aux élus pour la consultation en ligne des différents comptes-rendus
- Accompagnement des élus pour les demandes liées à l'organisation institutionnelle
- Accompagnement des services dans différentes demandes transversales

### **Accueillir les citoyens au siège et/ou par téléphone**

- En 2020, une cinquantaine de personnes en moyenne se sont présentées chaque jour à l'accueil du siège pour un renseignement, un rendez-vous ou participer à une réunion dans les locaux du siège.

- Chaque jour, environ 200 appels téléphoniques sont arrivés sur le numéro général et ont été traités.
- L'accueil gère le planning de réservation des salles de réunion situées au siège et la réservation des vélos, cartes de bus et cartes d'autoroute mis à la disposition de tous les agents pour leurs déplacements professionnels.

## **SERVICE DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

### **Veiller au bon fonctionnement des instances délibératives (Bureau et Conseil)**

- A l'issue de chaque réunion du Bureau et du Conseil, un compte-rendu de séance est établi et diffusé à l'ensemble des élus.
- A l'issue de chaque Conférence des Maires, un relevé de décisions est rédigé et diffusé à l'ensemble des élus.
- Le Secrétariat général a établi également le calendrier des réunions du Bureau, du Conseil et de la Conférence des maires pour l'année et s'est chargé de sa diffusion à l'ensemble des élus. Cette diffusion est effectuée par voie dématérialisée.
- Tous les comptes-rendus des réunions du Conseil, du Bureau et de la Conférence des Maires ont été déposés sur une plate-forme collaborative d'échange et de partage de fichiers (Nextcloud) accessible à tous les Conseillers municipaux des 34 communes.

### **Assister le Directeur Général Adjoint chargé de l'Administration Générale**

- Gestion de l'agenda
- Organisation de réunions
- Traitement des courriers divers
- Convocations, organisation et diffusion des procès-verbaux 4 commissions :
  - Commission des Finances
  - Commission Locale d'Évaluation des Charges Transférées (CLECT)
  - Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)
  - Commission Intercommunale des Impôts Directs (CIID)

1. L'EDIR réunit les membres de la direction générale, les directrices des ressources humaines, de la communication et des affaires générales, ainsi que le collaborateur de cabinet (arrivé en novembre 2020).

2. Le CODIR réunit le/la Président(e), les membres de la direction générale, les directrices de la communication et des affaires générales, ainsi que le collaborateur de cabinet (arrivé en novembre 2020).

### **Assister le Directeur des Finances pour les travaux de secrétariat**

- > Traitement des courriers divers
- > Notes de synthèse
- > Organisation de réunions
- > Gestion de l'agenda

### **Divers**

- > Création des fichiers et listes nominatives suite au renouvellement des instances décisionnelles (Conseil, Bureau, Commissions...).
- > Gestion des adresses et mise à jour des différents fichiers partagés avec les services (adresses postales, mails).
- > Rédaction de modèles de documents (lettres, procès-verbaux, notes de synthèse) dans le cadre de la gestion de la charte graphique.

### **Traiter le courrier entrant**

Le secrétariat général est chargé de l'ouverture de toutes les enveloppes et du traitement des courriers. Certains documents sont transmis directement aux directions concernées et ceux nécessitant une réponse ou destinés à plusieurs services sont enregistrés dans un logiciel métier permettant un suivi précis.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le logiciel *Post Office Citoyen* a été déployé sur l'ensemble des services. Cette organisation donne globalement satisfaction et permet de réduire la circulation du papier au sein de notre intercommunalité.

Le secrétariat général accompagne les services dans l'utilisation de ce logiciel et forme les nouveaux collègues susceptibles de l'utiliser.

### **Informers les nouveaux arrivants sur notre territoire**

En 2020, chaque nouvel arrivant sur le territoire d'une des 34 communes du Grand Annecy a été destinataire d'un courrier lui souhaitant la bienvenue, lui présentant succinctement la Communauté d'agglomération et l'invitant à se présenter au siège pour récupérer un sac contenant des guides pratiques, des informations diverses, des tickets de bus.

Le secrétariat général, chargé de l'envoi de ce courrier, reçoit chaque mois de la Poste un fichier mentionnant les noms et adresses des personnes arrivées le mois

précédent, ce qui lui permet d'envoyer cette lettre de bienvenue à chaque personne ou famille s'installant sur notre territoire.

Pour information, en 2020, 1 406 personnes ou familles ont été identifiées par la Poste comme nouvellement arrivantes sur le territoire du Grand Annecy (pour rappel, elles étaient 1 049 en 2019).

MOIS	Nombre de lettres envoyées
Janvier	82
Février	52
Mars	74
Avril	68
Mai	84
Juin	126
Juillet	157
Août	213
Septembre	165
Octobre	149
Novembre	116
Décembre	120
<b>TOTAL</b>	<b>1 406</b>

### **Assurer le suivi financier du Service**

Le secrétariat général est chargé du suivi financier des dépenses de la Direction des Affaires Générales. Il élabore le budget, procède à l'engagement des dépenses et à la validation des factures, via le logiciel e-sedit.

### **Principaux indicateurs chiffrés**

Indicateurs (nombre)	2019	2020	2020 /2019
Courriers enregistrés au secrétariat général	2 737	2 199	-19,66 %

La baisse s'explique par la crise sanitaire qui a engendré une diminution du nombre de courriers reçus.

## SERVICE DE GESTION ET DE SUIVI DES ACTES

### Gérer la transmission électronique et le suivi des actes liés aux décisions du/de la Président(e), du Bureau et du Conseil

Ce service transversal est garant de la transmission en Préfecture de tous les actes du Grand Annecy pour qu'ils deviennent exécutoires.

Après chaque réunion du Bureau et du Conseil de l'année 2020, le service gestion et suivi des actes instruit la production des délibérations et les transmet en préfecture par voie électronique pour le contrôle de légalité. Il s'assure enfin, en lien avec les services, du suivi des dossiers (notification et mise en signature des documents contractuels).

Ce service est également chargé de l'élaboration et du suivi des décisions du/de la Président(e), et notamment de la signature des conventions et avenants liés aux locations de locaux dans les pôles entrepreneuriaux du Grand Annecy. Il gère également la signature et la transmission en Préfecture, par voie dématérialisée, des contrats de prêt en relation avec les services concernés.

Depuis la fusion de 2017, le service gestion et suivi des actes a en charge l'élaboration des arrêtés réglementaires dont le volume est principalement lié à la montée en charge de la compétence urbanisme. En relation avec la Direction des finances, il élabore les arrêtés de nomination des régisseurs permettant le fonctionnement des régies du Grand Annecy.

Les délibérations, décisions du/de la Président(e) et arrêtés réglementaires sont consultables sur le site internet du Grand Annecy : [www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr)

### Principaux indicateurs chiffrés

Indicateurs (nombre)	2019	2020	2020 /2019
Délibérations et décisions du Président	668	<b>617</b>	-7,6 %
Arrêtés réglementaires	29	<b>78</b>	+168,97 %
Arrêtés de nomination de régisseurs	32	<b>20</b>	-37,5 %

### Constat

En ce qui concerne les délibérations et les décisions du/de la Président(e), le nombre de dossiers traités par le service gestion et suivi des actes a légèrement diminué. Cette diminution s'explique à la fois par le renouvellement électoral et la crise sanitaire.

A contrario, les arrêtés réglementaires de l'année 2020 ont beaucoup augmenté, notamment du fait du renouvellement des instances (arrêtés de délégation de fonction et de signature).

Par ailleurs, on peut noter en 2020 la poursuite de la baisse des arrêtés de nomination de régisseurs, mandataires ou mandataires suppléants (- 37,5 %).

### Logiciel de gestion des délibérations

L'inscription des délibérations des Bureaux et des Conseils dans le logiciel Airs Délib, initiée en 2019, s'est poursuivie en 2020. Les retours des usagers demeurent positifs, cet outil permettant de gagner du temps (dématérialisation des documents et circulation électronique) et sécurise davantage les procédures.

En juillet 2020, le Grand Annecy a fait l'acquisition du module Nomad auprès de la société Digitech pour transmettre aux élus, de façon sécurisée, les notes de synthèse et documents produits pour les Bureaux et les Conseils via une tablette. Nomad est utilisé depuis fin juillet 2020.

Ce module vient en remplacement de la plate-forme Docapost utilisée jusqu'alors et dont le marché était arrivé à échéance.

## SERVICE DES MOYENS GÉNÉRAUX

### Prise en charge du Courrier

En 2020, les appariteurs ont récupéré chaque matin à la Poste le courrier du jour. Ils ont distribué et collecté tous les documents du siège vers les établissements annexes.

Les 3 tournées journalières, mises en place à la création du Grand Annecy en 2017, sont maintenant bien installées et connues de tous les services, aussi bien internes qu'externes.

La compétence urbanisme, dont l'instruction des autorisations droits des sols, induit la circulation de nombreux dossiers entre le Grand Annecy et les communes. Le Service des moyens généraux est chargé de la circulation de ces dossiers entre les différents acteurs.

Le courrier pour l'extérieur est affranchi et porté chaque soir à la Poste.

### **Gestion du pool de vélos**

En 2020, le service des moyens généraux a accompagné la direction des mobilités dans la mise en place d'un nouveau pool de vélo à assistance électrique. Un garage dédié a été aménagé au sous-sol du siège pour accueillir une dizaine de VAE et 6 vélos musculaires gérés en pool. Une dizaine de VAE supplémentaires ont été installés sur d'autres sites du Grand Annecy (Césièrre, EHPAD, Maison pour la planète...). Ce service, souple et efficace, est apprécié des usagers.

La mise en place d'un pool de véhicules a été proposée, visant à confier la gestion du planning de réservations, l'accès centralisé aux clés des véhicules et leur entretien (vidanges, réparations, pneus hiver...) au service des moyens généraux. Cette proposition n'a pas été acceptée par les services qui conservent la main et la gestion des véhicules affectés à leur direction. A défaut, un planning de réservation commun a été mis en place pour 6 véhicules dont les clés et l'entretien restent assurés par leur direction de rattachement.

### **Organisation logistique des événements et des assemblées**

Le service des moyens généraux est chargé de la logistique : mise en place des salles, service..., lors de la tenue d'événements, cérémonies et assemblées.

Un agent a été recruté en 2020 pour contribuer au service durant les événements organisés par l'administration générale.

En 2020, 269 heures ont été consacrées à ces événements contre 242 en 2019.

### **Gestion des commandes et du stock de fournitures administratives**

Le Service des moyens généraux gère le stock et les commandes de fournitures administratives pour les directions qui relèvent du budget principal. Il achemine les fournitures commandées auprès des directions localisées au siège et dans les sites délocalisés.

### **Suivi du gardiennage et du nettoyage des locaux du siège**

Le Service des moyens généraux effectue le suivi de ces deux postes auprès des entreprises retenues.

## **Principaux indicateurs chiffrés**

<b>Indicateurs (nombre)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020 /2019</b>
<b>Plis affranchis</b>	57 467	<b>70 600</b>	+18,6 %
<b>Kilomètres parcourus par les appariteurs</b>	52 815	<b>55 575</b>	+5 %

### **Constat**

Le nombre de plis affranchis est en hausse en 2020.

Le nombre de kilomètres effectués par les appariteurs du Service est quasiment le même que pour l'année 2019.

## **MOYENS HUMAINS**

La Direction des Affaires Générales est composée de 10 agents.

## **OBJECTIFS / ENJEUX / DIFFICULTÉS**

- > Permettant d'optimiser et sécuriser les procédures, le logiciel métier Airs Délib est désormais bien approprié par l'ensemble des services. Depuis 2020, ses fonctions se sont enrichies : il permet d'envoyer les convocations, ordres du jour et notes de synthèse à l'ensemble des élus qui réceptionnent ces documents sur leur tablette, via l'application Nomad. Une réflexion s'est engagée pour continuer à développer cet outil en 2021 et y intégrer les arrêtés et décisions du/de la Président(e). Parallèlement, le développement d'un outil de travail collaboratif des élus est en réflexion et permettra de faciliter la diffusion de documents.
- > Le Service des moyens généraux est de plus en plus sollicité et il évolue régulièrement dans son organisation pour répondre au mieux aux demandes qui lui sont faites. La gestion mutualisée de plusieurs ressources (pool de véhicules, entretien et surveillance des bâtiments, amélioration de la coordination de l'accueil du siège avec les autres services d'accueil du public et les services opérationnels) est à l'étude mais nécessite de structurer et consolider davantage l'équipe en place.

- > Le Secrétariat général, chargé de la réception et de la circulation du courrier entrant au Grand Annecy, a constaté que certains services ont des difficultés dans l'appropriation du logiciel Post Office Citoyen, notamment au niveau d'une partie de l'encadrement. Ce Service se rapproche donc régulièrement des collaborateurs pour les accompagner dans ce domaine, et plus particulièrement de ceux nouvellement recrutés pour les former en direct. Plus globalement, la coordination d'un véritable centre de ressources administratives (alimenté et partagé par les services) et la formalisation / diffusion de procédures co-construites avec l'ensemble des assistants administratifs de l'établissement sont autant de pistes de travail pour améliorer le service rendu par le secrétariat général. A l'instar des autres services de la direction, ces projets nécessitent de structurer davantage les équipes en place autour d'un projet et à l'appui de moyens humains renforcés.

## DIRECTION INFORMATIQUE

L'année 2020 a été très perturbée par la Covid et la mise en place en urgence du télétravail.

Sur la seconde quinzaine de mars, la direction informatique a déployé l'accès à RDS pour permettre le télétravail au plus grand nombre :

- > à tous les agents équipés d'un ordinateur portable,
- > à une trentaine d'autres pour lesquels le Grand Annecy a loué des ordinateurs portables,
- > à ceux qui ont emmené leur poste fixe chez eux.

Dans le même temps, la direction informatique a mis en place une cellule de support pour aider ces agents à se connecter à distance aux outils du Grand Annecy.

La direction informatique a aussi installé du matériel supplémentaire dans les EHPAD au fur et à mesure de la création des unités Covid.

Enfin le logiciel Zoom a été choisi et déployé pour permettre les réunions à distance en visio-conférence.

Cette année 2020 s'est terminée par une cyber-attaque, le 28 décembre 2020, qui a privé le Grand Annecy de tous ses outils numériques.

## MISSIONS ET MOYENS

### *Missions récurrentes*

#### **Gestion du parc informatique du Grand Annecy (matériel et logiciel) :**

- > Remplacement progressif des matériels (ordinateurs fixes ou portables, écrans, imprimantes...) déjà amortis ou vieillissants et l'acquisition, préparation, paramétrage et installation des nouveaux matériels et/ou logiciels. La décision a été prise de ne plus équiper les agents pouvant travailler à distance qu'avec des ordinateurs portables. Le précédent marché pour l'acquisition du matériels et logiciels informatiques ayant atteint son montant maximum, un nouveau a été relancé mi-2020 et a été attribué à la société Quadria.
- > Gestion du parc informatique avec le logiciel GLPI : localisation du matériel, gestion des incidents, marchés d'acquisition de matériel, bons de commande, factures, conseil aux services, etc.
- > Suivi du marché transversal des photocopieurs. Rédaction, consultation et attribution du nouveau marché pour les années 2018 à 2022.
- > Dépannage, conseil et formation des différents agents du Grand Annecy et ainsi que des élus pour les tablettes.

#### **Infrastructure et sécurité Réseau du Grand Annecy :**

- > Gestion du réseau, administration et sécurité,
- > Réalisation des sauvegardes,
- > Installation, paramétrage et mise à jour des serveurs.

#### **Gestion de la téléphonie (matériel, contrats et consommations) :**

- > Gestion de la téléphonie (autocommutateurs en réseau, création et modification de numéros...), mise en ligne sur l'intranet du suivi détaillé des consommations, pour les fixes et pour les mobiles et production des états de suivi des dépenses.
- > Suivi des marchés d'abonnements, de consommations et d'accès internet. Commandes de nouvelles lignes (fixes ou mobiles), acquisition et remplacement des appareils téléphoniques (fixes ou mobiles) et gestion des factures.

### **Gestion des outils de communication (réseaux, internet, intranet et sites) :**

- Planification de l'extension, réalisation et gestion du réseau hertzien et fibre optique privé.
- Gestion de la messagerie, attribution des adresses, suivi des quotas, interface avec les téléphones portables. Mise en place d'une signature normalisée pour tous les agents.
- Mises à jour du site grandannecy.fr jusqu'à la fin de l'année, assistance et expertise pour les autres sites du Grand Anancy, supports aux usagers (notamment réponses aux mails à propos du module de paiement en ligne des factures d'eau). Extension progressive de l'intranet. Tous ces éléments seront basculés, au 1er janvier 2021, à la Direction de la communication qui en devient l'unique référente.

### **Support des services pour leurs logiciels métiers :**

- Gestion, suivi, paramétrage et installation des nouvelles versions des différents progiciels métiers : progiciels *Sédit-Marianne GRH*, *Finances* et *Opale* (170 utilisateurs), *Chorus Pro*, parapheur électronique, gestion du temps : *Incovar*, gestion du courrier : *Post Office Citoyen*, gestion et facturation des foyers de personnes âgées : *Actarus*, dossier de soins : *Asclepsios*, gestion des stocks du service de l'eau : *Panthère* (l'ancien logiciel Carl est quand même toujours utilisé), gestion des travaux : *ATAL*, Gestion des délibérations : *AirsDelib*, convocations des élus : *Nomad*, facturation de l'eau potable : *Anémone* et *Simpliciti* (Logelbac et gestion des tournées bennes et grues).
- A ces outils sont venus s'ajouter ceux utilisés par l'ex EPI2A, *Médiane* (planning), *Titan* (dossier de soins)...
- Conseil et participation à la rédaction des cahiers des charges des applications métiers et des sites internet.
- Maintenance et développement des applications propres au Grand Anancy : Intranet, accidents du travail, consommations téléphoniques et gestion des tonnages des tournées des bennes à ordures ménagères.

### **Diverses autres missions :**

- Installation et gestion informatique des conseils d'agglomération et des conférences des Maires.

- Aide logistique informatique sur les événements ponctuels.

### **Moyens**

La direction informatique est composée de 7 agents ; un nouvel apprenti est arrivé en septembre pour 3 ans, il a pris le relais de l'apprenti précédent qui a terminé sa formation et réussi son diplôme d'ingénieur.

Les agents de la direction gèrent une cinquantaine de serveurs dont la plupart sont virtualisés, 500 postes informatiques professionnels enregistrés dans le domaine, 200 tablettes et 845 adresses e-mail.

La direction informatique administre aussi la téléphonie, soit : 480 postes téléphoniques, 371 téléphones portables et 165 cartes "machine to machine" pour l'échange de données ou la connexion des tablettes.

### **INDICATEURS CHIFFRÉS**

Nombre/Année	2006	2019	2020
Agents	4	6	7
Serveurs	15	50	50
Postes informatiques dans le domaine	250	370	500
Tablettes	0	122	200
Postes tél.	300	464	480
Tél. Portables	74	230	371
Cartes SIM Data et MtoM	0	162	165

### **ENJEUX / OBJECTIFS / DIFFICULTÉS / RÉSULTATS**

#### **Enjeux**

- Donner aux services les outils fiables et sécurisés leur permettant d'accomplir leurs missions dans de bonnes conditions et dans les délais impartis.
- Poursuite de l'intégration des 4 établissements de l'EPI2A.
- Mise en place progressive d'un SIG commun en vue d'uniformiser les pratiques et les outils de l'agglomération et de mutualiser les données.

## Objectifs et résultats

### Réseau :

- > Passage en téléphonie IP pour toutes les demandes nouvelles.
- > En lien avec Orange et Eiffage, inventaires des locaux du Grand Annecy éligibles au FTTH, transmission au service juridique pour signatures des conventions en vue de travaux en 2021.

### Applicatifs :

#### > **Nomad**

Distribution des tablettes aux élus, formation et démarrage des convocations des élus avec le logiciel "Nomad".

#### > **Finances**

- Poursuite de l'assistance aux services pour la saisie dématérialisée des demandes budgétaires.
- Formation à la direction des Finances pour les opérations de fin d'exercice (rattachements de charges, reports d'investissement).
- Assistance à la direction des Finances pour l'établissement des situations budgétaires pour les besoins du service.
- Mise à jour des circuits de validation des commandes et factures à la demande des services.
- Création d'un nouveau budget (Budget d'entente entre la commune de Lathuile et le Grand Annecy) et paramétrage.
- Mise en place de la dématérialisation de la paie en lien avec le logiciel RH.

#### > **Marchés**

Le logiciel SIS-Marché est installé et utilisé par le service des marchés mais pas encore déployé dans les autres services.

#### > **DRH**

- Participation au projet d'évolution d'Incovar.
- Mise en place de la dématérialisation de la paie en lien avec le logiciel *Finances*.

#### > **Téléphonie**

Nouveau marché de téléphonie, fixe, mobile et connexions internet pour mise en service au 1<sup>er</sup> janvier 2021 en groupement de commandes avec le CIAS, le SILA et les communes d'Argonay, Chapeiry, Chavanod, Poisy et Talloires-Montmin.

#### > **CIAS**

Intervention, support et paramétrage des applications pour les EHPAD.

#### > **Bâtiments**

Déploiement de la fibre optique pour les nouveaux locaux des Alouettes.

#### > **"cloud.grandannecy.fr"**

Mise en place d'un serveur de travail collaboratif à destination des agents, des élus et des citoyens.

#### > **Application mobile**

Le travail de réalisation commencé en début d'année avec le prestataire *Orange* a dû être mis en stand-by pour cause de Covid et de non disponibilité des agents des collectivités. La reprise du projet a été décalée à 2021 après le recrutement de la chargée de projet partagée entre la Ville d'Annecy et le Grand Annecy.

#### > **Pépinières**

Travail conjoint avec les bâtiments pour la mise en route de la pépinière de Saint Jorioz.

#### > **Netwrix**

Acquisition d'un logiciel pour la sécurisation et l'audit des données en lien avec le délégué à la protection des données (DPO).

### Difficultés :

- > Confinement : déploiement du télétravail. Demandes de support en grande augmentation, dues à la difficulté pour certains agents de changer leur environnement de travail et à se connecter depuis chez eux.
- > Nouveaux élus à former à l'utilisation des tablettes et des outils fournis
- > Projet GED est à nouveau reporté à cause de la crise et à l'impossibilité pour la direction informatique de gérer un projet supplémentaire d'une telle ampleur.

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL



Le DPO est l'interlocuteur privilégié du Grand Annecy concernant les questions en lien avec les données à caractère personnel émanant des usagers, des agents et des organes de contrôle.

Son rôle est de garantir un usage des données conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Il est mutualisé entre la ville d'Annecy et le Grand Annecy.

Les principales tâches du DPO sont de :

- > Coopérer avec l'autorité de contrôle
- > Gérer les demandes des personnes concernées à propos de la protection des données (retrait de consentement, le droit à l'oubli et autres).

## LES PRINCIPALES MISSIONS DU DPO

### Information et sensibilisation

- > Informer et conseiller le responsable du traitement, le sous-traitant et les agents du Grand Annecy afin de se conformer au mieux au RGPD et aux autres lois de protection des données
- > Sensibiliser et informer les acteurs du Grand Annecy

### Recensement, contrôle et mise en conformité

- > Répertorier les traitements\* en lien avec les données à caractère personnel et s'assurer de leur conformité "Privacy by Default"
- > Établir le registre des traitements (quelles données personnelles ? quelle finalité ? quel responsable ? quelles personnes concernées ?)
- > S'assurer de la conformité des nouveaux traitements dès la conception "Privacy by Design", notamment dans la cadre de la gestion de projet.
- > S'assurer de la conformité des contrats avec les sous-traitants

### Gestion des risques

- > Réaliser les analyses d'impacts relatives à la protection des données (AIPD\*\*) pour les traitements sensibles présentant un risque pour les usagers ou la collectivité
- > S'assurer que les traitements sensibles bénéficient de mesures de protection adaptées et mettre en œuvre les mesures correctives si nécessaire

\* Traitements : ensemble d'opérations portant sur des données personnelles.

\*\* AIPD : méthode d'analyse du risque

## Gestion des demandes en lien avec les données à caractère personnel

- > Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées
- > Gérer les urgences (plaintes, contrôles, violations de données, etc.)

## Etre l'interlocuteur référent pour le Grand Annecy

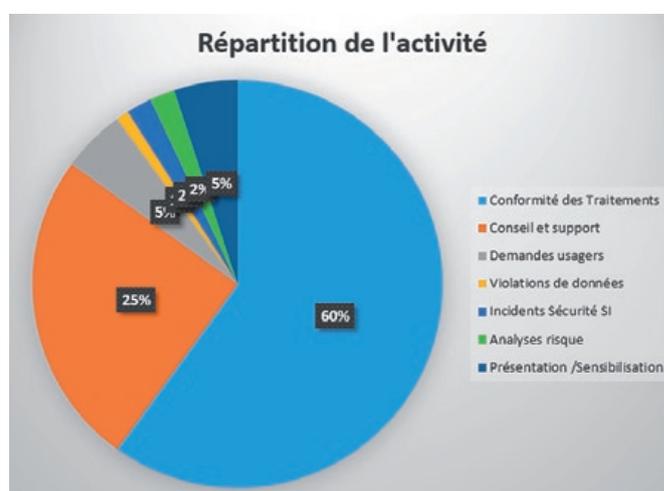
- > Coopérer avec l'autorité de contrôle et être l'interlocuteur privilégié de la CNIL
- > Assurer la veille RGPD, se former, intégrer les nouveautés légales et doctrinales

## INDICATEURS CLÉS

	Conformité des Traitements				
	Total estimé	Recensés registre	% réalisé	Créés, révisés / an	%
RH	19	19	100%	10	53%
GA	100	58	58%	10	10%
CIAS	15	1	7%	1	7%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>78</b>	<b>58%</b>	<b>21</b>	<b>16%</b>

Le nombre total de traitements identifiés est une estimation, il dépend du niveau de granularité apporté.

RGPD		GA Bilan DPO au 31/12/2020	
	Nombre	% activité	
Conformité des Traitements	21	60%	
Conseil et support		25%	
Demandes usagers	3	5%	
Violations de données	1	1%	
Incidents Sécurité SI	1	2%	
Analyses risque	1	2%	
Présentation /Sensibilisation	5	5%	
<b>Total</b>		<b>100%</b>	



## PERSPECTIVES 2021/2022

- > Poursuite de la mise en conformité et du recensement des traitements en lien avec des données à caractère personnel
- > Identifier les traitements à risque, mener des analyses et proposer des mesures de diminution du risque
- > Proposer une prestation de support DPO aux communes du Grand Annecy
- > Participer et accompagner le renforcement de la sécurité du Système d'Information du Grand Annecy
- > Accompagner le développement des projets du Grand Annecy sous l'angle du RGPD

## DIRECTION DES FINANCES

L'année est caractérisée par :

- > La crise sanitaire.
- > Le changement de gouvernance.
- > La cyberattaque de fin 2020 qui a contraint la Direction des Finances à prolonger la journée complémentaire au 28 février 2021 afin de rattraper les 4 semaines de traitement de comptabilité perdues.

## MISSIONS ET MOYENS

### Missions

#### L'exécution budgétaire

Cette mission fondamentale du service Finances est assurée avec comme objectif de garantir une comptabilité fiable et fidèle à la réalité financière et budgétaire de la collectivité.

Elle consiste à enregistrer toutes les transactions de la collectivité et à intégrer tous les événements susceptibles de modifier la réalité financière et budgétaire de la structure (ex : provision pour risques, etc).

L'ensemble de cette activité est normée par les diverses instructions comptables : M14, M49 pour l'eau, etc.

La gestion comptable est tenue à partir du logiciel financier Sedit Marianne.

#### La prospective et la préparation budgétaire

La préparation budgétaire a été séquencée en plusieurs étapes :

- > Budget Primitif 2020 : décembre 2019

- > Compte Administratif 2020 : mai 2021
- > Décisions modificatives : juillet et décembre 2020
- > Budget supplémentaire : voté en septembre 2020

La Communauté d'Agglomération du Grand Annecy a géré 7 budgets :

- > Principal,
- > Eau,
- > Valorisation des déchets,
- > Transports,
- > Pépinières d'entreprises,
- > Aménagement de zones,
- > Semnoz.

La prospective financière est réalisée annuellement en liaison avec le Cabinet KLOPFER.

#### La gestion de la dette et le suivi de la trésorerie

Cette activité vise à veiller les marchés financiers afin d'ajuster l'encours de dette aux meilleures conditions qu'ils proposent et notamment d'engager des négociations lorsque les occasions se présentent.

Le service des Finances est assisté dans sa gestion active de la dette et lors de ses recours à l'emprunt par le cabinet Finance Active.

La gestion de la trésorerie vise à planifier l'ensemble des dépenses du Grand Annecy afin de les corréliser aux entrées de liquidités. Celle-ci se fait en collaboration avec la Trésorerie Principale qui offre un accès internet à la trésorerie du Grand Annecy à tout moment ainsi qu'un accompagnement de la collectivité.

#### La gestion des investissements

Le Grand Annecy gère une partie de son budget d'investissement en autorisations de programme sous certaines conditions :

- > Pluri-annualité de l'opération,
- > Inscription de l'opération au PPI,
- > Volume budgétaire de l'opération > 1 000 000 €.

Le Grand Annecy a géré des opérations d'investissement remplissant les conditions ci-dessus :

- **Budget Principal : 21**
- **Budget Eau : 6**
- **Budget OM : 3**
- **Budget Transports : 5**

## **La gestion des ressources**

Cette mission vise à suivre et anticiper les principales recettes du Grand Anancy :

- fiscalités,
- dotation de l'Etat,
- gestion de la TVA.

La fiscalité est suivie en collaboration avec le Cabinet Conseil Fiscalité et Territoires.

## **L'accompagnement des services opérationnels dans la réalisation de leurs projets**

La Direction des Finances du Grand Anancy doit garantir aux actions quotidiennes de la structure une sécurité juridique financière en assurant une veille sur les évolutions législatives et un relationnel avec les instances de contrôle (Préfecture et Comptable Public).

Un circuit de validation des délibérations présentées en Bureau et Conseil de Communauté prévoit une validation préalable par la Direction des Finances.

Par ailleurs, la Direction des Finances accompagne les services fonctionnels dans le montage de leurs projets en apportant une ingénierie financière : rédaction des conventions, récupérations de TVA, etc.

## **Moyens humains**

La Direction est constituée de 13 agents ETP :

- > 1 directeur,
- > 2 chefs de service,
- > 1 agent en charge de la gestion de la dette et des AP-CP,
- > 1 agent fiscaliste,
- > 2 agents pour la gestion des finances marchés,
- > 1 agent en charge de la gestion comptable des écritures spécifiques et de la gestion des immobilisations,
- > 2 agents comptables en charge de la gestion des recettes, du mandatement des subventions, de la paye,
- > 3 agents de gestion comptable de la dépense affectés au SFACT.

Le Directeur a une vision transversale des 7 budgets du Grand Anancy.

Chaque agent de gestion comptable gère un portefeuille de services, en recettes comme en dépenses.

## **INDICATEURS CHIFFRES**

	2017	2018	2019	2020
Volumes des budgets-dépenses (€)	337 222 878	341 330 560	330 189 939	338 057 520
Volumes des budgets-recettes (€)	365 998 815	342 937 120	342 480 634	365 443 778
Nombre de mandats et titres traités	17 131	14 290	17 741	20 105
Délai moyen de paiement des mandats	35,3 jours	34 jours	33,7 jours	30 jours

## REALISATIONS 2020

- Poursuite de la mise en place du SFACT afin d'atteindre l'organisation cible définie en 2019 – Mutualisation de la chaîne de dépense avec la Direction Départementale des Finances Publiques (DDFIP) et la Ville d'Annecy.
- Poursuite de la mise en œuvre d'un nouveau processus d'élaboration budgétaire afin d'unifier les pratiques et de mieux accompagner les services.
- Signature de la convention de recouvrement avec le Service de Gestion Comptable.

## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

### MISSIONS ET MOYENS

#### Les missions

Les missions principales de la Direction des Ressources Humaines (DRH) restent :

- Promouvoir et valoriser les compétences et la dimension humaine dans le respect des cadres budgétaire et réglementaire
- Contribuer au bien-être des agent-es au travail
- Contribuer à la construction d'une culture commune des agent-es communautaires

Les enjeux majeurs actuels et des prochaines années sont :

- La fidélisation des agent-es et l'attractivité du GA pour faciliter les recrutements
- La valorisation des parcours
- Optimiser l'organisation et le partage de la fonction RH, au sein de toute l'agglomération

La direction des ressources humaines continue son soutien aux grands chantiers ou projets des directions tels que l'organisation des temps de travail.

## PERSPECTIVES 2021

- Vote et mise en œuvre d'un Règlement Budgétaire et Financier.
- Achèvement de la mise à jour comptable des actifs du Grand Annecy.
- Renforcement des équipes afin d'assurer les nouvelles politiques publiques mise en œuvre par les élus.

### Les moyens

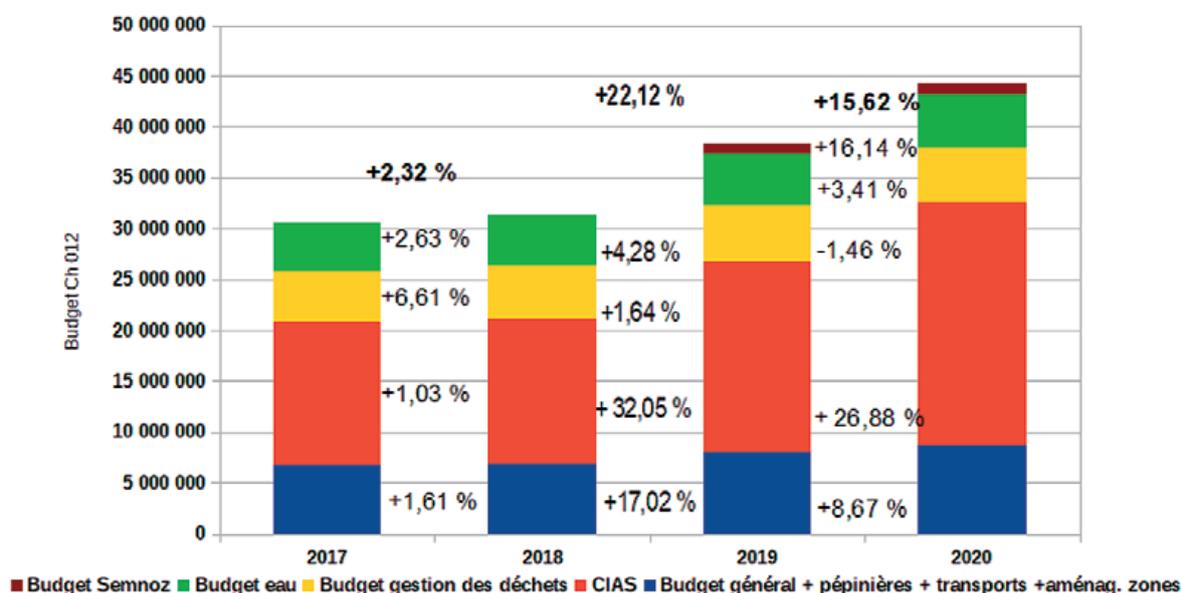
#### Le budget ressources humaines de l'agglomération

Tous budgets confondus (budget général et budget annexe), les dépenses de personnel réalisées au chapitre 012 (assurance statutaire comprise) s'élèvent à **44 295 800 €** (compte administratif 2020). Elles ont augmenté de **15,62 %** par rapport à 2019.

Cette augmentation s'explique notamment par :

- La mise en œuvre de la prime Grand Age instaurée par l'Etat au bénéfice de certains agent-es dans les établissements médico sociaux (budget du CIAS)
- La poursuite de la structuration des services pour assurer les compétences communautaires (eaux pluviales, urbanisme, services supports...), et pour conduire les projets nouveaux délibérés par les élus (mobilité, PCAET, Imagine le Grand Annecy,...)
- La crise sanitaire: la prime exceptionnelle "Covid-19" pour tous les budgets et le dispositif d'activité partielle mis en place pour les salariés du Semnoz

## Evolution de la masse salariale de 2017 à 2020



Les personnels affectés auprès des personnes âgées sont rémunérés par le budget principal du Grand Anancy, puis les sommes sont refacturées au CIAS, elles représentent 75 % de ce budget, et 54 % dans la répartition globale du graphique ci-dessus, tous budgets confondus.

### L'équipe de la DRH

La direction est composée de 28 agent-es permanents en 2020 :

- > 5 catégorie A
- > 17 catégorie B
- > 6 catégorie C

13 agent-es travaillent à temps partiel :

- > 10 à 80 %
- > 2 à 90 %
- > 1 à 50 %

L'assistante sociale du personnel est mise à disposition par la ville d'Anancy pour 20% d'un équivalent temps plein soit 2 demi-journées par semaine.

La médecine de prévention est assurée par une prestation conventionnée avec le centre de gestion de la Haute Savoie (CGD 74) :

- > 2 nouveaux médecins référents, l'un pour le suivi des agent-es affecté-es au sein des services du CIAS, l'autre pour les autres services.
- > 2 infirmières référentes, l'une pour le suivi des agent-es affecté-es au sein des services du CIAS, l'autre pour les autres services.

### Autres dotations

- > 9 bureaux étaient affectés à la Direction des ressources humaines dont un en espace ouvert partagé par 8 agents.
- > Un véhicule est affecté au service, utile notamment aux ouvertures/fermetures de formation intra, aux visites de sécurité et de prévention, et aux réunions dans les services pour tous les agent-es de la DRH.

## REALISATIONS 2020 ET INDICATEURS CHIFFRES

### Réalisations 2020

Au-delà de son fonctionnement régulier et quotidien, l'activité RH est jalonnée par des événements récurrents (campagne de recrutement des emplois-vacances,

évaluation annuelle, plan de formation, instances représentatives du personnel) et des projets de fond. En effet, le portefeuille de projets géré par la direction des ressources humaines liste, en 2020, près d'une cinquantaine de projets de taille et de durée différentes dont les pilotes sont les chargées de projet, les cheffes de service ou la directrice elle-même.

Pour l'année 2020, la gestion de la crise sanitaire a fortement sollicité les équipes RH avec l'instauration du télétravail de crise, la transposition et la mise en œuvre des protocoles sanitaires (hors secteur médico social) et d'adaptation des organisations du travail, le suivi des situations sanitaires individuelles et collectives, la coordination des plans de continuité et de reprise d'activité, les défis concernant les paies mensuelles en temps de confinement sans impact pour les agent-es. Dans des conditions difficiles, les équipes RH ont cherché des volontaires pour aider à assurer la continuité des services et ont continué à recruter quand même, tout en renforçant le dialogue social par des réunions de concertation et des informations hebdomadaires au plus fort de la crise.

En parallèle de la gestion de la pandémie, l'année 2020 fut rythmée, par la concrétisation d'actions et de projets comme, notamment :

- > La mise en place de la Prime Grand Age
- > Le versement de la prime exceptionnelle COVID aux agent-es du Grand Anancy

- > L'adaptation à l'évolution permanente de la réglementation pendant la crise sanitaire
- > La mise en place d'une feuille unique d'heures destinée au CIAS en concertation avec les assistantes de direction
- > La pérennisation du télétravail
- > Le dispositif d'accueil de nouveaux collaborateurs avec son livret d'accueil et ses fiches réflexes

## LES EFFECTIFS DU GRAND ANANCY

### **Evolution et composition des effectifs au 31 décembre**

86 fonctionnaires (agent-es titulaires et stagiaires) ont quitté le Grand Anancy en 2020.

Parmi eux :

- > 13 démissions de la Fonction Publique,
- > 28 nouvelles demandes de disponibilité,
- > 27 agent-es qui ont fait valoir leurs droits à la retraite (14 également en 2019),
- > 15 mutations vers d'autres collectivités,
- > 3 abandons de poste.

Ces départs représentent 9.1% de l'effectif des fonctionnaires (taux stable).

Il est dénombré également 36 démissions d'agent-es contractuel-les.

	2017	2018	2019	2020
<b>Effectif rémunéré</b> (hors élus et indemnités spécifiques)	<b>822</b>	<b>867</b>	<b>1 084</b>	<b>1 101</b>
<i>Dont effectif rémunéré sur emplois permanents</i>	<b>765</b>	<b>812</b>	<b>1 011</b>	<b>1 010</b>
<i>Dont titulaires et stagiaires</i>	539	569	700	705
<i>Apprenti-es</i>	10	10	9	8
<i>Contrats aidés et chantiers d'insertion</i>	33	24	14	10

Le Grand Anancy comptait **1 010 agent-es rémunéré-es sur emploi permanent** (fonctionnaires et contractuels) à la date du 31/12/2020.

Par ailleurs, 10 salarié-es en contrats d'insertion (CDDI) étaient encadré-es par le service dédié du Chantier local d'insertion.

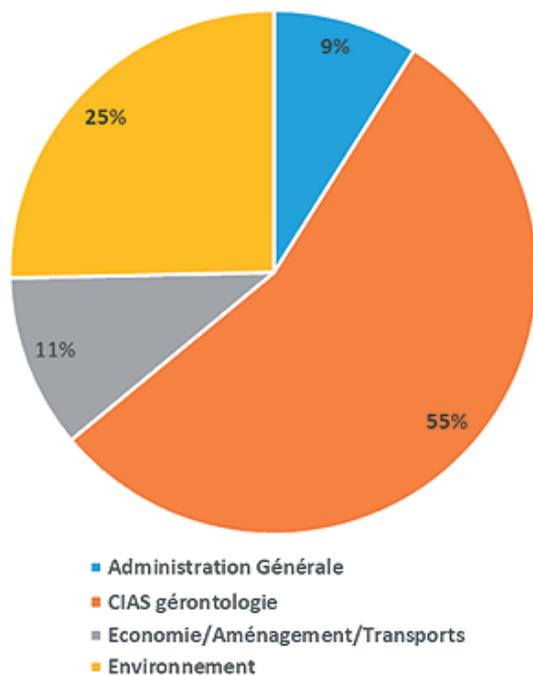
## Répartition des effectifs par catégorie

Catégorie A (%)	14 %
Catégorie B (%)	8 %
Catégorie C (%)	78 %

Tous statuts et toutes catégories confondus, les effectifs sont constitués de 65 % de femmes et 35 % d'hommes ; **l'âge moyen est de 42 ans** et l'âge médian de 44 ans. Ces chiffres sont similaires à ceux de l'année 2019.

Parmi les agent-es titulaires, les trois tranches d'âge les plus représentées sont celles de 45 à 49 ans, 50 à 54 ans et 55 à 59 ans, quasiment à part égale. 41 % des femmes se trouvent dans ces classes d'âge (en 2019, ce chiffre était à 33%). Parmi les agent-es contractuel-les les moins de 25 ans sont les plus représenté-es, notamment les femmes (secteur médico-social).

## Répartition des effectifs rémunérés par Direction Générale Adjointe



## Le personnel bénéficiaire de l'obligation d'emploi

Le taux de personnel bénéficiaire de l'obligation d'emploi (au sens de la définition réglementaire) est de **6.47 %**. La collectivité est passée d'un taux d'emploi direct de 7.89% à 6.47%.

Cette diminution est liée :

- > à une déclaration annuelle des Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (BOE) auprès du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) établie dorénavant au 31 décembre de l'année précédente au lieu du 1<sup>er</sup> janvier de l'année précédente (le chiffre 2020 retranscrit donc l'évolution de 2 années)
- > 8 agent-es BOE mis-es en retraite (pour invalidité ou retraite normale), muté-es ou mis-es en disponibilité d'office pour raison de santé pour 2020 et qui ne sont plus comptabilisé-es dans le calcul du taux d'emploi direct
- > à un effectif total Equivalent Temps Plein (ETP) augmenté de 21% environ entre le 01/01/2019 et le 31/12/2020 (le taux des BOE n'a pas suivi cette augmentation du personnel suite à la fusion EPI2A et la reprise de la direction du Semnoz)

Le service maintien dans l'emploi va donc reprendre une activité de promotion du recrutement des personnes concernées, en complément de ses missions d'accompagnement des agent-es du Grand Annecy.

## Les mouvements de l'année 2020

	2018	2019	2020
Recrutements sur poste permanent	113	103	139
<i>Dont mobilité interne</i>	20	10	22
Recrutement d'apprenti-es	6	8	8
Recrutement de contrats aidés (hors CDDI)	0	0	0
Emplois vacances	95	97	81
Accueil de stagiaires	224	194	165

Les recrutements temporaires pour remplacement d'agent-es indisponibles, ou d'agent-es contractuel-les sur poste vacant, qui s'ajoutent à ceux détaillés ci-dessus, représentent la part la plus importante des mouvements.

En 2020, on dénombre 28 créations de postes et 58 départs de fonctionnaires répartis comme suit (soit 8.2% de l'effectif correspondant) :

- > 15 nouvelles demandes de disponibilité
- > 21 agent-es qui ont fait valoir leurs droits à la retraite
- > 22 mutations vers d'autres collectivités

Pour les emplois vacances et les stagiaires écoles, une légère baisse est liée à la crise sanitaire, malgré les recrutements effectués pendant cette période, en renfort des effectifs présents en particulier dans les établissements.

## LA FORMATION

La formation a subi une forte diminution d'activité du fait de la pandémie en 2020.

334 jours de formation ont été réalisés en 2020 (baisse de 1 253 jours par rapport à 2019) pour 132 agent-es au lieu de 493 bénéficiaires en 2019. Ces jours de formation se répartissent, auprès de CNFPT, pour 68 % (en hausse) et pour 32 % auprès d'autres prestataires.

Les types de formations se distribuent de la manière suivante :

- > 32 % pour de la professionnalisation,
- > 33 % pour du perfectionnement,
- > 30 % pour l'intégration,
- > 4 % pour la préparation au concours

Les formations d'intégration à hauteur de 30 %, continuent à enregistrer une forte hausse, (5% en 2018, 17% en 2019) témoignant du rythme élevé de recrutement et de mise en stage.

Les agent-es de la direction de l'eau potable ont bénéficié des formations essentiellement dans le domaine de l'hygiène et la sécurité : signalisation temporaire des chantiers sur la voirie, pour obtenir le Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité (CACES) grue et l'habilitation électrique.

Les agent-es de la direction de la valorisation des déchets ont été formé-es sur l'éco-conduite (perfectionnement des conducteurs à la conduite éco-citoyenne) et pour obtenir le CACES grue.

Dans le secteur médico-social au CIAS, les formations suivies sont en majorité des formations d'intégration, sur l'hygiène et la sécurité, notamment pour le recyclage pour l'Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgences (AFGSU) et le Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes (SSIAP), et les préparations aux concours d'aide-soignant-e. Seules deux actions de formation du plan d'accompagnement des cadres, sur les 8 prévues, ont pu être réalisées en 2020. Elles ont été reportées en 2021.

## CARRIÈRES ET RÉMUNÉRATIONS

3 808 actes (arrêtés et contrats) ont été réalisés au cours de l'année.

1 360 dossiers étaient gérés par le service le 31/12 (incluant les élu-es et agent-es non rémunéré-es) ; ils génèrent 16 399 paies dans l'année (environ 1367 par mois), soit une augmentation de 15% par rapport à l'année précédente.

Chaque gestionnaire gère environ 170 dossiers dans leur intégralité (carrière, paie, absences, maladie, retraite...).

Les indicateurs de charge d'activité en gestion carrières et paie s'accompagnent du constat d'une complexification croissante des missions et tâches, du fait notamment de la coexistence des statuts différents (fonctionnaires, CDD, CDI, convention collective des remontées mécaniques, apprenti-es, contrats aidés, contrats d'insertion...) requérant une technicité à la fois pointue et très étendue, ainsi que des situations médicales, dont la difficulté de gestion sur les plans technique et humain s'accroît, des retraites multi-régimes. Plus spécifiquement en 2020 et en lien avec la crise sanitaire, l'activité du service a été fortement impactée par le suivi des autorisations spéciales d'absence, des changements de réglementation sur le jour de carence, la requalification des arrêts de travail, la mise en œuvre d'une prime exceptionnelle...

52 avancements de grade et 4 promotions internes ont été prononcés au cours de l'année 2020 en cohérence avec l'évolution de l'organigramme et les ratios internes, les résultats des évaluations annuelles étant le critère individuel prépondérant. 64% des possibilités d'avancement offertes par la réglementation sont ainsi utilisées par le Grand Annecy.

Il n'y a pas eu de conseil de discipline en 2020.

## Le temps de travail

Le temps de travail de référence est de 1 607 heures au Grand Annecy.

Les agent-es qui disposent d'un Compte Epargne Temps (CET) sont devenus majoritaires au sein des effectifs permanents qui peuvent y prétendre.

	Nombre de CET actifs au 31/12/2020	Nombre de jours consommés sous forme de congés en 2020	Nombre de jours indemnisés en 2020	Nombre de jours en 2020 versés sur la RAFFP	"Stock" de jours épargnés au 31/12/2020
2017	334	119	308	0	4 988
2018	354	973	343	10	8 723
2019	469	816	249	0	9 174
<b>2020</b>	<b>563</b>	<b>1 176</b>	<b>368</b>	<b>1</b>	<b>8 968</b>

On compte 128 nouveaux comptes ouverts en 2020 (mais également des départs d'agent-es bénéficiaires). Les demandes d'indemnisation sont en augmentation constante, ce qui correspond à l'évolution logique au regard du dispositif.

Le plafond du CET a été porté par la réglementation de 60 à 70 jours au titre de l'année exceptionnelle 2020, et le seuil d'indemnisation a été abaissé de 20 à 15 jours épargnés.

Le stock total de jours épargnés représente près de 39 équivalents temps plein fin 2020.

## PRÉVENTION ET ACTION SOCIALE

### Médecine préventive

Suite à la pandémie, les visites périodiques ont été reportées et n'ont été assurées que les visites d'urgence à la demande du médecin, de la collectivité ou de l'agent-e. Ces visites sont menées par les 2 infirmières et les 2 médecins du centre de gestion 74. Il a été procédé à 97 entretiens infirmiers et 183 visites médicales en 2020. Ces chiffres sont en baisse sensible du fait des restrictions d'organisation des visites périodiques pendant la crise sanitaire.

### Absences (hors grèves et absences injustifiées)

**2 480 arrêts de travail** concernant **743 agent-es** ont été enregistré-es représentant un total de **38 611 jours**.

	2017	2018	2019	2020
Taux d'absentéisme (en %)	9,05	<b>9,19</b>	<b>8,49</b>	<b>8,73</b>
Nombre de jours d'absence par agent-e et par an	33,03	<b>33,54</b>	<b>30,99</b>	<b>31,88</b>
Durée moyenne des absences (en jours)	14,48	<b>15,34</b>	<b>16,01</b>	<b>14,78</b>

Le taux d'absentéisme est calculé de la façon suivante :  
Nombre total de jours d'absences (hors congés maternité) soit 36 147 jours calendaires  
Divisé par le nombre moyen de jours calendaires : effectif moyen (effectif de fin d'année – effectif début d'année / 2 soit 1 134 agent-es) multiplié par 365 jours.

Le nombre de jours d'absences par an et par agent-e est calculé sur la base du nombre total de jours d'absences (hors congés maternité) soit 36 147 jours divisé par l'effectif de 1 134 agent-es.

La durée moyenne des absences est calculée sur la base du nombre total de jours d'absences (hors congés maternité) soit 36 147 jours ramenée au nombre d'arrêts de travail (hors congés maternité) soit 2 446 arrêts.

La maladie ordinaire représente la majorité des absences (52 %). Les arrêts de travail pour maladie ordinaire sont en majorité de durée courte ou moyenne :

- > 24 % ont une durée inférieure ou égale à 3 jours (en baisse),
- > 55 % ont une durée comprise entre 4 et 14 jours (en hausse).

La longue maladie et la maladie de longue durée ont représenté 19 % des journées d'absences en 2020.

L'année 2020 est bien sûr très particulière en raison des absences liées à la pandémie. Le nombre de jours d'autorisations spéciales d'absences, ASA (hors formations, grèves et absences syndicales) pour 2020 était de 383,5 jours. 33 agent-es ont été en ASA pour la cause "personne vulnérable à la COVID".

## Accidents du travail

En 2020, le nombre de déclaration d'accidents du travail est de 176, répartis comme suit :

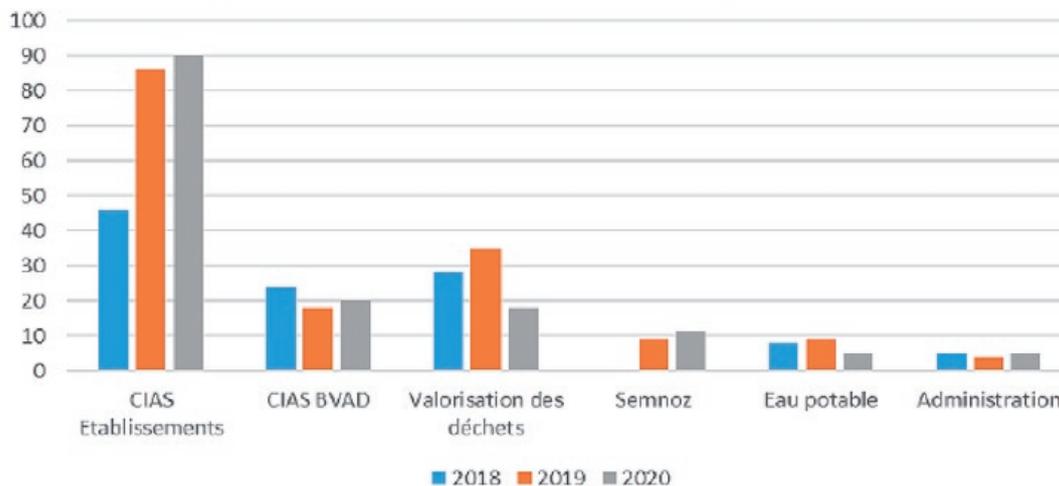
- > 149 accidents de service,
- > 27 accidents de trajet.

77 accidents de service ont donné lieu à un arrêt de travail, soit une baisse de 20% par rapport à l'année 2019.

Les accidents de trajet représentent 15% du total des accidents et sont liés essentiellement à des accidents routiers, principalement à vélo (41%) et des chutes ou glissades (37%).

La durée moyenne des arrêts de travail pour les accidents de service est de 30 jours (baisse de 11% par rapport à 2019) et de 19 jours pour les accidents de trajet (baisse de 9% par rapport à 2019).

## Répartition des accidents de travail par services



## Répartition des accidents ayant engendré un arrêt de travail selon les services

Concernant la cause des accidents, il est constaté que 47% des accidents de service sont des accidents dû à la manutention de matériels ou de personnes, puis ensuite viennent les accidents dus aux chutes ou glissades qui représentent 20% des accidents

L'année 2020 est marquée par la crise sanitaire de la COVID-19, mettant en suspens la plupart des actions de prévention initialement prévues au profit d'actions de gestion de crise. Les actions suivantes ont été cependant menées :

- > aide à l'élaboration des plans de continuité d'activité des services

- > élaboration des protocoles sanitaires évolutifs
- > achat de matériel de protection et autre matériel favorisant les normes d'hygiène
- > appui à l'organisation des dépistages COVID dans les EHPAD
- > suivi sanitaire des agent-es contacts et testés-positifs ou positives
- > suivi des agent-es dits vulnérables et accompagnement à leur reprise de poste
- > mise en place de dispositifs de soutien psychologique à l'attention de l'ensemble des agent-es (écoute individuel et sessions d'écoute collective)

Les démarches en cours de prévention des Traumatismes Musculo-Squelettiques (TMS) selon les services ont soit été suspendus (arrêt des ateliers permanents animés par l'ergothérapeute de mars à novembre) ou reportés à 2021 (ex : pour la gestion des déchets concernant les échauffements musculaires)

Il est aussi à noter l'arrivée d'un technicien prévention au sein du service, depuis juin 2020.

### **Prévention des risques psychosociaux**

Concernant le bilan de la cellule de veille RPS, 11 nouvelles saisines ont été recensées en 2020.

En fonction des situations, il a pu être proposé différentes actions telles que :

- > suivi individuel
- > suivi managérial
- > accompagnement collectif
- > diagnostic RPS

L'action de micro-formation "Mieux communiquer au quotidien", destinée à l'ensemble des agent-es, n'a pu être mise en place dans sa totalité (4 sessions réalisées sur 50 programmées) à cause de la crise sanitaire. Les mesures restrictives de rassemblement liées à la COVID n'ont pas permis jusqu'alors de reprogrammer l'action.

### **Action sociale**

Au 31 décembre 2020, 212 agent-es bénéficiaient d'une participation de l'employeur à leur complémentaire santé. Quant à la participation à la prévoyance, elle concernait 454 agent-es à cette date (+ 61,56 %). La contribution communautaire totale pour la protection sociale complémentaire s'élève à 150 212 € pour l'année (+ 92,69%). Cette évolution s'explique par l'augmentation de l'effectif (intégration des établis-

sements EPI2A au 01/06/2019) et par la hausse de la participation du Grand Annecy à la prévoyance (27 € par mois au lieu de 17 € ou 14 €) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Le Grand Annecy a versé par ailleurs la contribution au Groupement du personnel via une subvention annuelle à hauteur de 335 276 € pour 849 adhérents actifs et retraités (+13 adhérents) en 2020.

L'assistante sociale du personnel a suivi 61 agent-es en 2020 en majorité des personnes seules sans enfant de plus de 40 ans, occupant un emploi de catégorie C le plus souvent dans le secteur médico-social ou technique. La situation de travail en lien avec la santé est la préoccupation la plus importante pour ces agent-es, viennent ensuite le logement en lien avec la situation familiale et budgétaire.

Le nombre de rendez-vous est resté stable malgré la crise sanitaire.

### **DIALOGUE SOCIAL**

Au cours de l'année 2020 se sont tenues :

- > 3 séances de Comités Techniques
- > 3 séances de CHSCT
- > 2 séances de Commissions Administratives Paritaires

Ces séances officielles sont toujours précédées de réunions de préparation avec la Direction des ressources humaines.

Des réunions de concertation hebdomadaires ont été menées par le Directeur Général et la DRH tout au long de la période de crise sanitaire, et elles se sont poursuivies à un rythme régulier au cours du second semestre sur les autres thématiques RH.

### **OBJECTIFS ET PERSPECTIVES**

Les lignes directrices de gestion de la direction des ressources humaines décriront les actions et projets portant les grands enjeux jusqu'en 2026, en terme de stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines et les orientations générales en matière de promotion et de valorisation des parcours. En cohérence avec les stratégies politiques, les grands objectifs visés pour les ressources humaines sont au nombre de 5, avec en moyenne 5 grands projets ou actions fortes de concrétisation qui viendront compléter les missions habituelles de la direction des ressources humaines.

Pour en citer quelques uns parmi plus de 50 projets programmés :

- > Le projet de la Marque employeur intègrera de nombreuses actions à court et à moyen terme permettant de valoriser les atouts du Grand Annecy, et de favoriser la fidélisation des agent-es. Les thématiques telles que la visibilité externe du GA, les offres et l'intégration seront travaillées en transversalité.
- > Dans le domaine de la prévention : la poursuite de la réalisation/mise à jour des documents uniques, la reprise des démarches en cours, en particulier sur la prévention des troubles musculo-squelettiques et des risques psychosociaux, et le déploiement d'un nouveau réseau de relais de prévention

- > Le plan de dépréciation et la refonte du plan de formation
- > La mise en œuvre d'un dispositif de compensation indemnitaire propre au Grand Annecy permettant aux agent-es sociaux des établissements de percevoir l'équivalent d'une "prime grand âge" comme les auxiliaires de soins

2021 sera l'année du déménagement de toute la direction des ressources humaines au 6 bis avenue des Iles, ce qui demandera d'organiser un nouveau lien avec les autres directions en provoquant des temps et des lieux dédiés au dialogue des collaborateurs.

## DIRECTION DES ÉVOLUTIONS INSTITUTIONNELLES ET DES RELAIS TERRITORIAUX

### RELAIS TERRITORIAUX

#### Présentation générale

Les 3 relais territoriaux ont été mis en place dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017, suite à la création du Grand Annecy :

- > Relais d'Alby-Sur-Chéran : situé au Pôle Culturel et Sportif du Pays d'Alby
- > Relais de Fillière : situé à la mairie de Fillière
- > Relais de Saint-Jorioz : situé dans un bâtiment du Grand Annecy à l'entrée de Saint-Jorioz, lieu d'implantation du nouveau centre de ressources sur la transition environnementale

Les relais ont permis de conserver le lien avec chaque territoire du Grand Annecy et de répondre à la demande des élus et des usagers de maintien des services publics de proximité et en particulier des transports scolaires dans des territoires souvent ruraux.

Les usagers de la rive droite sont accueillis au siège du Grand Annecy.

Le fonctionnement des relais est assuré par 3 référents et une coordinatrice chargée du lien entre les relais, du lien avec les services du Grand Annecy et les

partenaires. Les relais territoriaux sont intégrés au sein de la Direction des Evolutions Institutionnelles et des Relais territoriaux.

L'accueil du public est assuré les matins du lundi au vendredi et les après-midi sur rendez-vous (sauf le mercredi après-midi).

#### Missions

- > Accueil et information du public sur les services proposés par le Grand Annecy et ses partenaires, remise d'un kit d'accueil pour les nouveaux habitants
- > Déconcentration des missions du Grand Annecy
  - Transports scolaires (52 %) : préparation, instruction et suivi des dossiers d'inscription, relations avec les familles, les transporteurs, les établissements scolaires et les communes tout au long de l'année scolaire...
  - Valorisation des déchets (28 %) : réception des signalements et anomalies, réception des demandes de composteurs et pour le relais de Saint-Jorioz : gestion des badges d'accès à la déchetterie pour les particuliers/professionnels et gestion des demandes de dotations en bacs.

Eau potable (5 %) : ouverture / fermeture des contrats, gestion des demandes mensualisation, paiement des factures de résiliation

- > Accueil des services et des partenaires du Grand Annecy pour l'organisation de leurs actions délocalisées : permanences, ateliers, mise à disposition de salles

### Activité

Le nombre de sollicitations varie de **6 500 à 7 000 par an** avec :

- > Une majorité d'appels téléphoniques : 58% en 2019, 75% en 2020 (fermeture de l'accueil physique pendant 2 mois), "effet COVID" avec une baisse du nombre de visites sur sites en 2020 et sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021
- > Une diversification progressive des missions même si l'activité majoritaire des relais concerne les transports scolaires : 52% en 2020 contre 63% en 2019
- > Des spécificités territoriales :
  - Alby-Sur-Chéran : collaboration quotidienne avec le SIPA dans le cadre d'un accueil mutualisé, liens internes et externes développés
  - Fillière : activité orientée principalement "transports scolaires" (1 800 élèves, ¾ activité du relais en 2020)
  - Saint-Jorioz : activité orientée majoritairement "valorisation des déchets" (1 745 demandes en 2020)

### Points forts

- > Des relais de mieux en mieux repérés et identifiés par les usagers et les partenaires.
- > Une adaptation permanente dans un contexte de dématérialisation croissante et de renforcement des missions du Grand Annecy.
- > Une équipe dédiée, polyvalente et volontaire pour de nouveaux projets.

### Points de vigilance

- > Adapter les modalités d'accueil et de communication aux nouvelles habitudes des citoyens (plus d'accueil téléphonique, moins d'accueil physique), en lien avec la dématérialisation des démarches et les nouvelles pratiques numériques.

- > Développer l'information sur le rôle des relais territoriaux au sein des services du Grand Annecy (particulièrement auprès des nouveaux collègues) et développer des opportunités de collaboration.

### Perspectives 2021 / 2022

- > **Développer la promotion des politiques du Grand Annecy pour accompagner les changements de comportements des citoyens** (mobilité, environnement...)
- > **Renforcer l'ancrage territorial des relais** en lien avec les attentes exprimées par les communes sur la mise en place d'un réseau d'échanges
- > **Expérimenter le concept "d'interlocuteur unique" auprès des communes** :
  - apporter un premier niveau de réponse aux communes
  - clarifier, reformuler les demandes et faire le lien avec les services du Grand Annecy
  - assurer le suivi des demandes

## EVOLUTIONS INSTITUTIONNELLES

### Pôle métropolitain Annecy-Chambéry

#### Organisation du 2<sup>ème</sup> cycle de réunions des commissions en février 2020 avec les partenaires

- > Commission mixte Développement Durable et Montagne : 4 février, 11 participants  
Point d'actualité sur les PCAET + Communication sur le Fonds Air Bois + Contexte général et principales fonctions de la forêt + Présentation de la Charte forestière de territoire Bauges-Chambéry-Chartreuse + Présentation du Pôle Excellence Bois (PEB)
- > Commission Enseignement Supérieur et Recherche : 7 février, 11 participants  
Revue de projets dans le cadre du CPER 2021-2027 + Présentation de l'USMB

- > **Commission Mobilité :**  
11 février, 13 participants  
Présentation des travaux en cours et des projets d'AREA + mobilisation pour le covoiturage au quotidien : P+R, parkings de co-voiturage, voies pour covoitureurs.

- > **Installation le 18 septembre 2020 de la nouvelle gouvernance** suite aux renouvellements des exécutifs des communautés d'agglomération du Grand Anancy et de Grand Chambéry
- > **Définition des objectifs du Pôle métropolitain le 4 décembre 2020**

#### THEMATIQUES PRIORITAIRES

Mobilité  
Alimentation  
Université

#### ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS

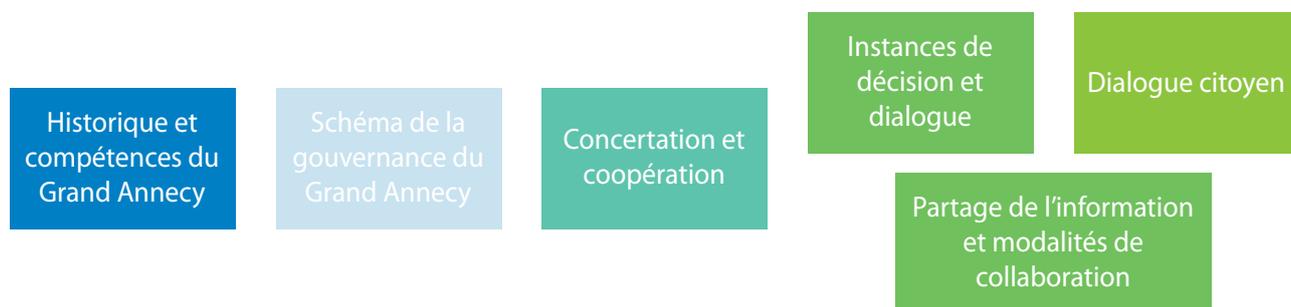
Structuration et développement d'une filière bois en s'appuyant sur PEB de Rumilly

#### ANIMATION D'UN RESEAU D'ECHANGES SUR DES SUJETS TRANSVERSAUX

#### *Pacte de gouvernance*

La loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, institue un pacte de gouvernance entre les maires et leur intercommunalité.

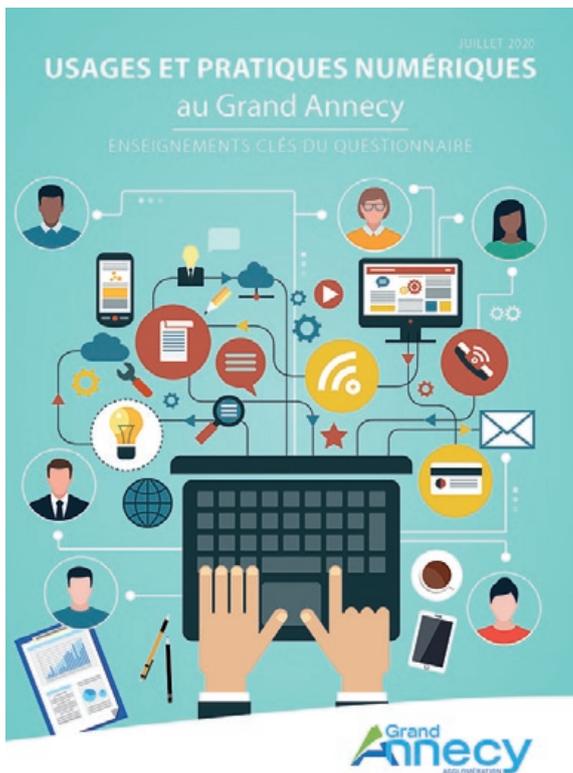
Le pacte de gouvernance vise à définir le cadre de référence des relations entre les 34 communes et le Grand Anancy. Elaboré à l'automne 2020, il a été présenté aux membres du bureau et de la conférence des maires en novembre/décembre 2020 avant de l'adresser pour avis aux 34 communes.



#### *Démarche innovation et évaluation des politiques publiques au Grand Anancy*

#### **Lancement en janvier 2020 d'une démarche Innovation basée sur 2 expérimentations**

Réalisation d'un état des lieux complet sur les usages et pratiques numériques au Grand Anancy et la relation de service de la Direction des Services Informatiques (DSI)



**Un questionnaire complété  
par 256 agents du Grand anney**

**1 300 observations  
et propositions**

Des contributions franches  
et constructives !

### **De fortes attentes d'approfondissement des outils et usages numériques au Grand Anney pour :**

- Améliorer certaines applications existantes (ergonomie, interfaçage, cohérence entre outils, réduction des incidents informatiques...) : logiciels métiers, logiciels métiers transverses, outils de collaboration numérique...
- Développer l'usage de nouvelles applications, notamment : nouveaux services à l'utilisateur, outils de collaboration numérique (faciliter les échanges, le pilotage de l'activité et l'organisation en mode projet)
- Améliorer la maîtrise collective des outils en interne
- Accompagner l'utilisateur pour résorber la fracture numérique
- Définir et mettre en œuvre une stratégie de la donnée
- Poursuivre la modernisation du parc informatique (portabilité notamment)
- Améliorer la gestion des demandes de support informatique (procédure des tickets, suivi et traçabilité des demandes, périmètre d'intervention de la DSI à clarifier...)

**... appelant à un renforcement de la DSI et un développement de l'accompagnement des usages numériques.**

### **Réalisation d'un diagnostic du processus de production des aménagements cyclables pré-confinement et capitalisation post confinement :**

Le processus de production des aménagements cyclables est complexe et appelle à devoir coordonner de nombreuses parties prenantes.

#### Le processus pré-confinement

- Schéma synthétique du processus
- Les contraintes externes
- Les dysfonctionnements et pistes de solutions
- Organisation et dimensionnement du service

#### Des évolutions récentes à amplifier et consolider suite à la période de confinement

La période de crise sanitaire a été l'occasion d'expérimenter de nouveaux aménagements cyclables et de nouvelles pratiques de travail et de collaboration avec les partenaires.

Il s'agit aujourd'hui de capitaliser sur ces expérimentations en les amplifiant et en les intégrant dans un processus clair et structuré.

## **Réalisation et analyse en mai 2020 d'un questionnaire retour d'expérience sur la période de confinement : 258 réponses**

### **> Vos ressentis**

**55 % des répondants ont exprimé des ressentis négatifs, en majorité les personnes travaillant auprès des personnes âgées. Le vécu difficile est multiple** : stress, anxiété, peur d'être contaminé, surcharge et complexité du travail, solitude, difficulté à concilier vie professionnelle et privée ont été évoqués. Le vécu positif porte avant tout sur la mise en place rapide du télétravail et ses bienfaits : moins de stress, plus d'efficacité, impact positif sur l'environnement. Plus d'entraide et de solidarité ont été les points forts notés par les collègues

### **> Vos espoirs**

**124 personnes ont donné leurs souhaits pour le futur** : la pérennisation du télétravail est le premier d'entre eux. Viennent ensuite le désir d'une meilleure reconnaissance, celui d'un renforcement des relations professionnelles et d'un retour à la normale.

### **> Vos craintes**

**31 % des répondants ont fait part de leurs inquiétudes.** La crainte première était celle d'un reconfinement associé à une 2e vague, hélas avéré exact. Étaient redoutées aussi la surcharge de travail et la fatigue qui en découle. La crainte d'un retour à la normale, sans prise en compte des leçons de la crise, a également été évoquée.

### **> Les enseignements positifs (72 % du total)**

3 éléments ressortent au sujet de la vision métier :

- >** sa compatibilité fructueuse avec le télétravail,
- >** les capacités d'adaptation de chacun face au contexte d'urgence,
- >** la prise de conscience de l'existence de métiers indispensables.

La réactivité des services a été fort appréciée comme la cohésion importante au sein des équipes. Enfin, vous avez été globalement satisfaits de la façon dont l'Agglo a géré la crise.

### **> Les enseignements négatifs (28 % du total)**

Ceux qui ont vécu durement cette période ont exprimé de l'épuisement moral et physique, et un manque de reconnaissance professionnelle.

Les relations dans les équipes ont été affectées (défaut de contact et de soutien). Les relations avec la hiérarchie, l'organisation et la communication avec les services ont parfois été perçues négativement.

Enfin, l'information de la collectivité a paru à certains d'entre vous insuffisante.

### **> Les attentes**

L'attente est forte d'une poursuite du télétravail de façon régulée, en dehors de tout contexte de crise. Pour satisfaire celle-ci, le travail de concertation mené par le Grand Annecy auprès des services devrait aboutir à la mise en place d'un dispositif pérenne au 1<sup>er</sup> semestre 2021.

1/3 des répondants souhaitent plus de reconnaissance professionnelle grâce à de meilleures conditions de travail et de rémunération, et davantage de considération. La 3<sup>e</sup> attente porte sur l'amélioration de l'organisation.

Ces demandes ont été prises en compte par la Direction générale qui a entamé un processus de réflexion à ce sujet pour de premières mesures dès 2021.

## **Elaboration de la feuille de route sur l'évaluation des politiques publiques partagée lors du séminaire des élus le 23 octobre 2020**

### **Les axes principaux de la feuille de route :**

- > Diffuser une culture de l'évaluation en interne auprès des directions et des élus : sensibilisation, formations, etc
- > Construire et partager un socle méthodologique commun
- > Conseiller et accompagner les services du Grand Anancy dans leurs démarches d'évaluation des politiques publiques
- > Choisir chaque année une ou deux thématiques qui seront évaluées en profondeur

### **Avec comme résultat attendus :**

- Une efficience des politiques publiques renforcée (Interne / Externe)
- Une adhésion plus forte des citoyens aux politiques engagées

### **Suivi de dossiers transversaux**

- > Préparation avec la CAF de la Convention Territoriale Globale en lien avec les communes et syndicats concernés, signature de la CTG le 11 décembre 2020
- > Préparation de l'avis du conseil communautaire du Grand Anancy sur le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (S.D.A.A.S.P)
- > Suivi des travaux de révision de la charte du PNR des Bauges
- > Suivi du projet d'intégration socioprofessionnelle des bénéficiaires de la protection internationale en lien avec les services de la Préfecture
- > Participation au groupe de travail transversal sur la transition environnementale et les changements de comportement

## DIRECTION DES BÂTIMENTS

La Direction des Bâtiments créée en 2017 lors de la fusion se compose de 3 services :

- Service Travaux, en charge des travaux neufs et des rénovations.
- Service Maintenance, chargé de la maintenance, de l'entretien et des réparations, comprenant une activité de régie.
- Service Gestion des fluides, chargé des choix des fournisseurs d'énergie et de l'optimisation des consommations.

L'étendue du patrimoine :

- Il est composé de 48 sites, dont 13 équipements pour le CIAS, des hôtels d'entreprise et des déchetteries.
- Les installations techniques pour la plupart liées à la gestion de l'eau potable sont au nombre de 148 (station de pompage, relevage, forage, réservoirs...).

L'année 2020 a connu le transfert de Lionel Chappuis sur un poste de technicien en charge des données patrimoniales créé au sein de la direction des bâtiments, suite à une réflexion sur l'organisation et les missions.

Mourad Chmamadi, agent technique, a quitté la direction en juin 2020 par mutation. Jawed Bendach, agent technique, a démissionné en novembre 2020.

Flavien Biancone est arrivé en novembre 2020 en remplacement de Mourad Chmamadi, à la régie bâtiment, du service maintenance.

Il reste un poste vacant dont il est souhaité une transformation en technicien.

Arthur Pagot, technicien énergie, a quitté la direction en juin 2020 et a été remplacé par Rémi Burdel arrivé en octobre 2020.

Les réflexions se poursuivent au sein de la Direction sur les organisations et méthodes, afin d'optimiser et fiabiliser le suivi des dossiers, d'en améliorer la planification.

Il est envisagé notamment au vu du volume d'activité marchés publics, de la création à l'exécution, un poste supplémentaire.

Les objectifs de la direction s'articulent selon trois axes :

- **adéquation des locaux aux besoins**
- **maintien du patrimoine et bonne gestion**
- **prise en compte de la transition énergétique et des problématiques environnementales**



## SERVICE TRAVAUX

Le service assure la conduite d'opérations des projets de construction et réhabilitation des bâtiments, de la phase programme faisabilité à la réception finale.

### Missions

En relation permanente avec les utilisateurs et les autres services support, il coordonne le suivi et la bonne réalisation des projets (Élaboration des programmes, concours d'architecte et consultation des intervenants de la construction, ...).

### Moyens

Le service est composé d'un technicien (arrivé en octobre 2019) et d'un ingénieur, chef du service.

### Objectifs - Résultats

L'objectif est d'assurer une bonne coordination et réalisation des projets, afin de permettre aux usagers des bâtiments d'avoir des bâtiments adaptés et fonctionnels à leurs besoins.

Les travaux ont connus globalement des perturbations suite à la pandémie, ayant pour conséquences des retards de chantier (certains ont dû être arrêtés, en raison des risques sanitaires, notamment dans le cas de travaux en site occupés en Ehpad ou résidences autonomes).

#### Principaux travaux et études réalisés :

- Réalisation d'aire d'accueil pour gens du voyage en cours de sédentarisation
  - Terrain familiale de Epagny Metz-Tessy (3 mobil homes et 1 caravane)
  - Installation et retrait aire de Grand Passage à Montagny-les-Lanches
  - Etude et changement bloc sanitaires Terrain familiale Cran-Gevrier
- Poursuite de la construction du gymnase du Bray : le chantier a connu un important désordre nécessitant une déclaration en Dommage ouvrage, occasionnant un important retard de livraison.
- Réception et livraison du bâtiment Environnement, 17 Césièrè à Vovray pour la phase 2 et suivi de la GPA.
- Travaux relatifs à la réhabilitation de la résidence autonomie la Villa Romaine (Phase 1 et 2). Poursuite des travaux avec du retard, en raison de modification de programme et phasage.

- Démarrage des travaux de l'isolation extérieure des logements de La Puya.
- Démarrage des travaux de réhabilitation Centre de ressources à Saint Jorioz.
- Etude (phase MOE) pour la construction d'un pôle d'économie circulaire à Epagny Metz-Tessy : finalisation de la procédure de concours et mise au point du marché avec le lauréat.
- Etude et démarrage des travaux de rénovation de l'annexe du siège située au 6 bis, permettant d'accueillir les services de la DRH.
- Etude (phase MOE) pour la Rénovation de la résidence La cour et de l'Ehpad Les Vergers : phase diagnostic : retard pris lié à la pandémie. Changement de programme impliquant la résiliation du marché de MOE et relance, pour un projet ne concernant que la résidence La Cour.
- Etude et démarrage des travaux pour la réhabilitation de la déchetterie de Villaz pour le dépôt des déchets verts.
- Finalisation du programme de moe pour la création galerie de liaison à Galiléo : dossier ayant pris du retard en raison de la charge du service.
- Etude et démarrage des travaux pour l'implantation de locaux supplémentaires pour le service aménagement urbanisme (maison pour la planète).
- Travaux et mise en service équipement pour le stationnement Vélo du siège 46 av des Iles.
- Travaux de rénovation de la cafétéria du siège 46 av des Iles.
- ESAAA : poursuite mise à jour du programme et de la consolidation des données en vue de la consultation pour le choix d'un MOE.
- Expertise fuites puits de lumière et défauts menuiseries aux Parouses : poursuite de l'expertise (retard pris en raison de la pandémie).
- Mise en conformité d'incendie de la toile Impérial Palace : recherche historique, et études de solutions
- Papeteries : études de l'aménagement des locaux nouvellement acquis pour accueillir de nouvelles formations ( CCI, Citia, Campus Numérique)
- Ternelia : réflexion autour de la rénovation d'un des bâtiments, en lien avec le délégataire.
- Semnoz : bâtiment courant d'Ere : lancement de diagnostics du bâtiment.

Un certain nombre de dossier n'ont pas encore connu de démarrage, en raison de la charge travail.

Le constat pour ce service est la nécessité d'avoir un prévisionnel et une planification des opérations afin de pouvoir assurer le suivi escompté. En effet, il apparaît au total plus de 30 opérations à différents stade (engagées ou à traiter) et de taille différente, or un conducteur d'opération a une capacité de suivi de 5 opérations environ et un maximum de 3 chantiers en simultanée. Aussi le relai est pris d'une part par la Direction, pour la conduite d'opération, notamment en phase étude et le service maintenance qui doit aussi assurer en partie la phase de garantie de parfait achèvement ( GPA) sur les opérations dont les travaux sont terminés.

D'autre part, il est important de gagner en efficacité avec des outils de suivi sur le volet administratif (marché, délibération, urbanisme etc...) et financiers (contrôle et validation des factures, suivi budgétaire...). Ce point est engagé mais doit être poursuivi, en lien avec les services finances et marchés, ainsi qu'avec toutes les directions pour lesquels.

## SERVICE MAINTENANCE

Le service assure le dépannage, la réparation, le réglage, les contrôles et vérifications, ainsi que l'entretien des bâtiments et équipements, du Grand Anancy et du CIAS.

### Missions

#### La Régie

- Répondre aux demandes d'interventions techniques des services du Grand Anancy et du CIAS.
- Maintenance préventive des équipements.
- Travaux de petite envergure (relamping, carrelage, peinture, etc.).
- Travaux en régie pour la mise en accessibilité des bâtiments.
- Assurer une aide ponctuelle pour les problèmes de déménagement et manutention diverses.

#### Gestion des contrats

- Etude, rédaction et suivi des contrats de vérifications, contrôles et maintenance des bâtiments et équipements du Grand Anancy et du CIAS.
- Conseils techniques et veille réglementaire sur des domaines tel que l'amiante, la légionellose et la sécurité incendie.

- Etude et rédaction de contrats de service (espace vert, ménage, etc.)
- Rédaction de procédures techniques (essais des groupes électrogènes du CIAS).

### Moyens

L'Equipe est composé de 3 techniciens dont un chef de service, 1 agent de maîtrise et trois agents polyvalents pour intervenir dans tous les corps d'état du bâtiment.

L'outil principal, noyau de l'activité, est l'interface de gestion des interventions e-atal. Celui-ci est connecté au logiciel de gestion de patrimoine ATAL, qui sert de base de données pour les bâtiments du Grand Anancy et du CIAS.

2 véhicules sont affectés au service, un Kangoo et un Trafic.

### Indicateurs

Le service maintenance a en charge 9 contrats transversaux de maintenance et vérifications périodiques, pour le GRAND ANNECY et le CIAS, et 3 contrats pour le fonctionnement du 6 bis avenue des Iles et du bâtiment des Alouettes intégrées en mars 2020.

### Opérations réalisées :

- Déménagement des services de la Direction de l'action environnementale et de la direction des bâtiments du 6 bis avenue des Iles au 6 rue des Alouettes, et travaux de préparation du bâtiment des Alouettes pour l'arrivée des services.
- Consultation d'un AMO pour la mise en place du nouveau contrat d'exploitation de chauffage ventilation et climatisation dans une démarche de performance énergétique au vu des engagements du GRAND ANNECY dans le cadre de la transition énergétique.
- Lancement de la Consultation pour le contrat d'exploitation des installations de chauffage ventilation et climatisation en groupement de commande avec le CIAS.
- Lancement d'une consultation pour les contrats de maintenance et vérifications réglementaires des installations techniques des bâtiments, en groupement de commande avec le CIAS, l'Ehpad de Gruffy et l'Ehpad de Groisy.
- Travaux de mise en sécurité de la pépinière Galileo par l'installation d'un éclairage périphérique et la mise en place d'un système de contrôle d'accès.

- > Réflexion sur l'organisation des interventions techniques entre le CIAS et la direction des bâtiments du Grand Annecy : suivi complet de la maintenance chauffage par la Direction et suivi des autres contrats de maintenance par le CIAS ( pour leur périmètre).
- > Contrôle d'accès : réflexion en vue d'un système homogène pour une meilleure gestion : retard pris en raison de la charge de travail.
- > Mise en accessibilité : préparation d'une consultation pour un MOE : retard pris dans la finalisation du dossier.
- > Suivi GPA : Résidence Heureuse, Césièrè : difficultés rencontrées pour le bon suivi.

La régie a effectué avec 2 agents sur l'année, 286 interventions dont :

- 62 pour le CIAS
- 106 pour l'économie
- 94 pour l'administration générale
- 24 pour l'environnement

Des entreprises extérieures hors contrat ont réalisés 15 interventions :

- 3 pour le CIAS
- 8 pour l'économie
- 4 pour l'administration générale

Des entreprises extérieures en contrat ont réalisés 105 interventions :

- 46 pour l'économie
- 15 pour l'administration générale
- 44 pour l'environnement

### **Enjeux**

- > Réactivité de la régie pour répondre aux dépannages dans les meilleurs délais.
- > Augmenter le domaine de compétences des agents.
- > Alimenter et préciser la base de données ATAL.
- > Obtenir de meilleurs résultats des entreprises en contrat, par le contrôle et suivi des prestations.

Un technicien a été affecté au suivi du nouveau contrat P2 (chauffage ventilation climatisation) pour un gain d'efficacité et de réactivité.

### **Objectifs – Résultats**

Parfaire l'organisation et s'adapter efficacement aux évolutions du territoire et à ses enjeux.

### **Difficultés**

- > Le système de gestion des demandes d'intervention n'est pas encore un automatisme pour les services, il y a encore beaucoup de demandes non centralisées qui augmentent la perte d'informations et le délai de réactivité.
- > Le service intervient dans des domaines d'activités très différents et pointus qui nécessitent plus qu'une polyvalence technique. Des spécialités sont nécessaires pour appréhender certains problèmes.
- > L'organisation et le fonctionnement des services sont souvent différents et nécessitent une adaptation qui reste difficile à appréhender par nos agents.
- > Le fonctionnement avec les services du CIAS doit être amélioré malgré l'arrivée d'un responsable technique. Les réflexions sont en cours pour clarifier les rôles et optimiser les actions en lien avec les moyens de part et d'autres.
- > Il y a eu cette année des mouvements importants de personnels dans le service qui, en plus des confinements n'ont pas permis de mettre en place les nouvelles organisations envisagées. La difficulté de recrutement est très difficile au vu des compétences demandées et de la rémunération proposée.

### **SERVICE PATRIMOINE**

- > En avril 2020, un poste de chargé des données techniques du patrimoine a été créé au sein de la Direction des Bâtiments, afin d'assurer la connaissance technique nécessaire et suffisante du patrimoine immobilier du Grand Annecy, permettant d'en assurer le bon maintien et d'apporter les éléments pour une stratégie de gestion efficace.
- > En étroite collaboration avec le service juridique du Grand Annecy, un inventaire du patrimoine a été créé, pour lequel la création d'une base de données solide, accompagnée d'un outil de gestion efficace est nécessaire.
- > Après prospection auprès de différentes collectivités, notamment la Ville d'Annecy, une consultation a été menée en 2020 pour l'accompagnement d'un cabinet extérieur à la réalisation de cette base de données.

- Préalable à la réalisation d'un Schéma Directeur Immobilier, cet accompagnement permettra de mettre en place un inventaire unique complet, d'analyser l'efficacité et la performance du patrimoine bâti, mais aussi analyser les atouts et les faiblesses afin d'identifier les pistes d'optimisation techniques, financières, juridiques et organisationnelles.

Cette assistance est prévue en 2021.

## SERVICE GESTION DES FLUIDES

Le service apporte une expertise énergétique aux services du Grand Annecy et du CIAS.

### Missions

- Superviser les consommations et les achats d'énergie
- Participer à la conduite d'études énergétiques
- Gérer les demandes de raccordements et modification aux réseaux (gaz électricité) des services du Grand Annecy
- Piloter et contrôler l'action des prestataires
- Participer au développement de projets
- Participer au développement d'une politique énergétique et environnementale

### Moyens

- 1 agent à temps plein.
- Outil bureautique et matériels de mesures.
- Budget dédié aux études (achat d'énergie, audits énergétiques).

### Indicateurs

- Quantité d'électricité verte consommée passée de 0% à 25% en 2016 puis **100 %** à partir de 2018.
- Diagnostics énergétiques (DPE) ont été réalisés sur tous les bâtiments et services du Grand Annecy.
- Nombre d'audits approfondis : 7 effectués découlant sur des actions à mener en lien avec le service maintenance, consultation pour 3 bâtiments en préparation.
- Optimisation des contrats d'énergie : optimisation fiscale pour le service de l'eau : dossier 2019 déposé.
- Remboursement variable allant jusqu'à 150k €/an.

### Enjeux

- Réduire les consommations d'énergie du Grand Annecy.

- Optimiser les systèmes tout en améliorant le confort des usagers.
- Augmenter la part d'énergie renouvelable sur le patrimoine du Grand Annecy.
- Orienter les travaux et maintenance vers une conception durable et respectueuse de l'environnement matériaux bio sourcés, réemploi, etc.

### Objectifs – Résultats

#### Opérations et interventions

- Mise en place panneaux photovoltaïques en auto-consommation sur 5 bâtiments du Grand Annecy : finalisation des travaux et réception.
- Poursuite des programmations de travaux dans le cadre des CEE (certificat d'économie d'énergie).
- Gestion de diverses demandes de raccordement.
- Assistance dans diverses opérations : maintenance chaufferies, réception de travaux etc.

#### Suivi énergétique et suivi des consommations

- Mise en place d'un nouvel outils de suivi.
- Achat fluides et énergie :
  - Electricité : Marché subséquent n° 2 pour le segment > 36kVA sur le périmètre ENEDIS réalisé
  - Gaz : lancement du MS 2 : 2019/2022
  - Granulés de bois pour le bâtiment environnement
- Gestion de diverses demandes de raccordement.
- Acquisition d'une assistance dans l'analyse des dépenses de fluides : mise en place et formation.

#### Schémas directeurs et plans d'actions

- Participation pour la mise en place des fiches actions du PCAET et Cit'ergie.
- Préparation d'un prévisionnel budgétaire dans le cadre de la rénovation énergétique des bâtiments (objectifs PCAET et réglementation).

#### Environnement et énergie

- Décret tertiaire : recherche d'assistance pour répondre aux obligations.
- Cahier des charges MOE : réflexion autour d'éléments à intégrer pour cadrer les objectifs à atteindre en matière thermique, énergétique et environnementale.

#### Difficultés

Le traitement administratifs et financiers des contrats d'énergie est très fastidieux et consommateur de temps, en raisons notamment des erreurs de facturations des fournisseurs rendant le suivi laborieux.



# Développement économique

## AMENAGEMENT ET COMMERCIALISATION DES PARCS D'ACTIVITES

Depuis 2017, l'aménagement et la commercialisation dans les zones d'activités sont gérés distinctement :

- > Le service Aménagement est chargé de la définition et du montage des projets de zones ainsi que de leur aménagement.
- > Le service Accueil des entreprises / Zones d'activités est chargé de leur commercialisation et de la mise en place des modalités de leur gestion.

Tout au long de la démarche, les deux services travaillent en étroite concertation, notamment pour la phase de définition du projet d'aménagement de chaque zone.

En 2020, ce travail collaboratif a principalement porté sur l'extension de la zone de Chez Chamoux (Chavanod).

Parallèlement, la commercialisation des zones totalement aménagées a été poursuivie par le service Accueil des entreprises (Altais, Bouvarde).

Enfin, le projet de la zone d'activités de la Pilleuse, dont la maîtrise d'ouvrage est déléguée à la ville d'Annecy, est également suivi par le service Accueil des Entreprises.

### **Le Parc Altais**

Les grands aménagements du parc ont été achevés en 2015.

Au cours de l'année 2020, **deux entreprises** ont démarré la construction de leur nouveau bâtiment sur le site.

> **La société Gühring France**, spécialisée dans le développement, la production et le reconditionnement d'outils coupants pour l'industrie, a finalisé son projet portant sur une usine de 2 500 m<sup>2</sup> assise sur un terrain 7 118 m<sup>2</sup> et a signé son bail à construction en début d'année 2020 : elle a engagé immédiatement la construction de son bâtiment qui devrait être opérationnel en début d'année 2021.

> **La SCI Code Barres** a également signé un bail à construction portant sur un terrain de 5 708 m<sup>2</sup>. Elle a lancé sur ce site la construction d'une usine de 2300 m<sup>2</sup> qu'elle louera à la société **Technic Automation**, spécialisée dans la conception et la fabrication de machines spéciales pour l'industrie et qui ne pouvait plus faire face à son développement dans le bâtiment qu'elle occupe actuellement sur la zone de la Touffière sur la commune de Fillière (Saint Martin Bellevue). La construction de l'usine a démarré à l'automne pour une livraison prévue dans le courant de l'été 2021.

Deux autres entreprises du Parc, **Eurotec Bjf** (armoires de commandes) et **Miliboo** (conception et commercialisation de meubles via internet) ont terminé en cours d'année l'extension de leur bâtiment pour faire face au développement de leurs activités.

Il convient également de souligner l'installation sur le Parc de la société **Initial** (Prodways – Groupe Gorgé) au sein de l'usine de l'ex-société Sermi Technologies (4 000 m<sup>2</sup>) qu'elle a rachetée, transformée et agrandie, afin d'y implanter l'ensemble de ses activités de production et en particulier ses ateliers de prototypage rapide.

L'entreprise **Reboul (Groupe Aptar)** déjà présente sur le Parc et qui avait sollicité fin 2019 le Grand Anancy pour étendre son usine sur le terrain mitoyen (9 500 m<sup>2</sup>) de celui qu'elle occupe actuellement, a pour sa part finalisé son projet qui repose sur une extension de 5 000 m<sup>2</sup> portant ainsi la surface totale de son usine à 12 000 m<sup>2</sup>.

Du fait que l'extension du bâtiment est assise à la fois sur le terrain dont l'entreprise est déjà propriétaire et sur la nouvelle parcelle, il apparaissait impossible de mettre en place un bail à construction et il a donc été exceptionnellement décidé de céder le terrain à l'entreprise. La construction devrait démarrer à l'automne 2021.

Par ailleurs, le Grand Anancy a poursuivi la commercialisation du parc.

3 nouvelles sociétés industrielles ont engagé durant l'année des études d'implantation d'usines sur des terrains qui leur ont été proposés à la location dans le cadre de baux à construction.

> **Le Groupe ROSA** est composé des sociétés Greenway (société de conseil en innovation durable), Epure (bureau d'études et d'industrialisation de produits mécatroniques), Kapa (bureau d'études électroniques) et Aptem (société spécialisée dans le prototypage et l'assemblage en série de cartes électroniques).

Ces entreprises aux activités complémentaires sont installées dans différents bâtiments répartis dans les zones du Levray et des Romains Sud (commune d'Anancy). Elles connaissent toutes un développement de leurs activités et n'ont plus de possibilité d'extension dans leurs locaux actuels. De plus, le dirigeant souhaitant les regrouper sur un site unique afin de renforcer leurs synergies, il a sollicité le Grand Anancy qui lui a proposé un terrain de 7 052 m<sup>2</sup> au sein du Parc et sur lequel il s'est engagé à construire une usine de 2 500 m<sup>2</sup>.

Le bail à construction doit être signé en tout début d'année 2021 et la construction démarrer aussitôt.

> Par décision du Tribunal de Commerce de Grenoble, la société Bourrellet Group a repris la **société MAVIC** qui se trouve dans l'obligation de libérer les locaux qu'elle occupe au sein du bâtiment de l'entreprise Salomon à Epagny-Metz-Tessy. Afin de redéployer les activités de l'entreprise, les repreneurs ont souhaité reconstruire dans l'agglomération un nouveau bâtiment destiné à héberger le siège de l'entreprise et des ateliers de production et de stockage. Le Grand Anancy leur a proposé un terrain de 12 524 m<sup>2</sup> sur lequel ils doivent réaliser un bâtiment de près de 7 000 m<sup>2</sup>.

Le bail à construction doit être signé dans le courant du premier trimestre 2021 avec la société "La Maison du Treizième" qui portera le projet et louera le bâtiment à la société Mavic. La construction sera lancée au début du printemps 2021.

> **La société RX Solutions** développe, fabrique et commercialise des systèmes de tomographie industrielle 3D à base de rayons X. Entreprise innovante et fortement exportatrice, l'entreprise a construit une première usine sur le Parc Altaïs en 2015.

En raison de la croissance extrêmement rapide de ses activités, l'entreprise se trouve déjà confrontée à un problème de place et a souhaité disposer d'un nouveau terrain à proximité de celui qu'elle occupe déjà pour y construire une seconde usine.

Le Grand Annecy lui a proposé un terrain de 5 804 m<sup>2</sup> sur lequel elle va édifier un bâtiment de 2 500 m<sup>2</sup>.

La promesse de bail à construction puis le bail à construction doivent être signés avant l'été 2021 et la construction démarre dans le courant de l'automne 2021.

### **La ZAC de la Bouvarde**

Au cours de l'année 2020, le **Centre Hospitalier Annecy-Genevois** (CHANGE) a terminé la restructuration-extension de l'ancien "Château" et de l'ancienne "ferme", au sein desquels il a installé à l'automne 2020 l'IFSI (Institut de Formations en Soins Infirmiers).

Le CHANGE a également lancé la construction du Pôle de Cancérologie sur le lot 3 du secteur 1B de la ZAC ainsi que la galerie de service souterraine qui reliera ce pôle au Centre hospitalier en passant sous des ouvrages publics de la ZAC (voirie, espaces verts).

Devant bénéficier d'un accès indépendant de celui des autres lots du secteur, le CHANGE a décidé de repositionner les zones de stationnement dédiées à ce pôle au sein d'un parking en ouvrage dont la construction a été démarrée à la fin de l'année 2020.

Ces chantiers devraient être achevés à la fin de l'été 2021.

Sur le dernier lot de ce secteur (lot 2 de 2 365 m<sup>2</sup>) la société **Snowleader**, spécialisée dans la vente en ligne d'articles de sport, va implanter son nouveau siège social au sein duquel vont travailler plus de 100 personnes. L'entreprise s'était implantée en 2015 sur le parc Altaïs où elle avait édifié un bâtiment abritant son siège social et ses entrepôts.

Face à l'explosion de ses activités et la difficulté de positionner au sein de l'Agglomération un entrepôt de près de 20 000 m<sup>2</sup>, elle a décidé de déporter sa logistique dans la région grenobloise et conserver l'ensemble de ses activités tertiaires (administratif, marketing, télévendeurs, informatique, etc) dans l'Agglomération. Compte tenu de l'accroissement des effectifs de ces services, elle a décidé de se doter d'un nouveau bâtiment de 3 300 m<sup>2</sup> de surface.

La construction de son nouveau siège doit démarrer en tout début d'année 2021 pour une livraison avant la fin de cette même année.

Avec la cession de ce lot, s'achève la commercialisation de la ZAC de la Bouvarde.

Les parkings de surface communs aux lots 1 et 2 vont être réalisés au cours de la seconde moitié de l'année 2021 par le Grand Annecy qui les remettra à l'AFUL réunissant les propriétaires de locaux au sein des immeubles construits sur ces 2 lots. Cette AFUL gèrera ensuite ces espaces.

La réalisation de ces parkings marquera l'achèvement de la ZAC de la Bouvarde.

### **Le Parc d'activités économiques de la Pilleuse**

La maîtrise d'ouvrage de l'opération a été déléguée par le Grand Annecy à la commune de Seynod, dans le cadre d'une convention signée en 2016.

Le contrat de mandat passé par la C2A fin 2014 a été également transféré à la commune.

L'année 2020 a été consacrée à l'aménagement du site. Toutes les viabilités indispensables à la commercialisation des lots inscrits au permis d'aménager ont été réalisées.

Sur le plan de la commercialisation, le premier des acteurs économique sélectionnés pour s'installer sur ce site a finalisé son projet sur le lot 1 d'une surface de 51 732 m<sup>2</sup>. Il s'agit d'un projet de bâtiment logistique de près de 19 000 m<sup>2</sup> au sein duquel la **société NTN-SNR** va regrouper toutes les activités liées à l'approvisionnement de ses sites locaux de production ainsi qu'une partie de ses expéditions (produits destinés aux fabricants automobiles).

Un bail à construction avec la société Velio France (et son crédit-bailleur) qui construira le bâtiment et le louera à NTN-SNR doit être signé début Mars 2021.

Dès la signature du bail effective, la construction du bâtiment commencera.

Les autres prospectus sélectionnés pour s'implanter sur ce site poursuivent la préparation de leur projet d'implantation.

Tous ont été informés que les terrains leur seront loués dans le cadre de baux à construction consentis à titre onéreux.

### **L'extension de la zone de Chez Chamoux (Chavanod)**

Cette extension couvre environ 3,5 hectares, à l'arrière de la zone existante, située le long de la route des Creuses (RD 16).

Les études préalables ont été engagées au cours de l'année.

Le plan d'aménagement retenu repose sur des lots répartis de part et d'autres d'une voirie centrale, calée au plus proche du terrain naturel.

Le travail d'optimisation des surfaces commercialisables (format et gabarit des bâtiments) et de découpage des lots a été mené en concertation avec "le service Accueil des Entreprises/Zones d'activités" en fonction du profil des prospectus ayant manifesté leur intérêt pour ce site au cours des dernières années écoulées.

Des études géotechniques poussées ayant démontré la faible perméabilité des sols et donc une capacité très limitée d'infiltration ont conduit à choisir un mode de gestion mutualisée des eaux pluviales, articulée autour de noues et de bassins de rétention.

A également été étudiée la faisabilité d'un rond-point sur la RD 16 permettant à la fois de desservir l'extension et de sécuriser l'accès à la zone existante.

Parallèlement à ces études, se sont poursuivies les acquisitions foncières.

En fin d'année et compte tenu de l'avancement du projet, le service "Accueil des Entreprises/Zones d'activités" a commencé à relancer les prospectus qui avaient manifesté plus ou moins récemment leur intérêt pour la zone, afin de refaire le point sur leurs besoins et valider les options retenues pour l'aménagement du site.

Dans la majorité des cas, les premières entreprises recontactées ont confirmé leur besoin et leur intérêt pour la zone qui sera commercialisée dans le cadre de baux à construction.

Cette démarche auprès des prospectus sera poursuivie en début d'année 2021.

### **La reconquête de zones existantes**

Avec l'appui d'un Cabinet spécialisé, le Grand Anancy a mené en 2017 et 2018 un travail d'élaboration d'un schéma directeur de l'implantation d'entreprises sur son territoire.

Les propositions faites par le Cabinet reposaient à la fois sur l'identification de nouveaux sites potentiels pour l'accueil d'activités et la reconquête de zones d'activités existantes et vieillissantes (prioritairement la zone de Vovray, la zone du Pont de Tasset et la zone de Pringy).

Ce travail a été présenté aux partenaires économiques et institutionnels regroupés au sein d'un Comité de Pilotage de la démarche puis en Conférence des Maires.

Confronté à la difficulté de lancer rapidement de nouvelles zones d'activités dans un contexte de demande soutenue des entreprises et pour tendre progressivement vers une artificialisation réduite du territoire en matière économique, le Grand Anancy a néanmoins décidé de s'engager dès à présent dans une démarche de reconquête des zones d'activités vieillissantes de son territoire, à commencer par celles identifiées dans le cadre de l'étude menée en 2017 et 2018.

En lien étroit avec les services de la ville d'Anancy, le Grand Anancy a mis en place une veille sur les mutations susceptibles d'intervenir au sein de ses espaces économiques (suivi des DIA) et de préempter les biens objets de cessions.

Au sein de la zone de Pringy, 3 bâtiments assis sur un total d'environ 5 ha ont ainsi été acquis entre fin 2019 et mi-2020 par l'Établissement Public Foncier de Haute-Savoie à la demande et pour le compte du Grand Anancy.

Tout en évitant dans certains cas des mutations non souhaitées au sein de ces zones industrielles, cette démarche a pour but à moyen ou plus long terme une maîtrise foncière pouvant permettre au Grand Anancy de redéployer progressivement une offre structurée à destination des entreprises sans consommation de nouveaux espaces.

La démarche d'examen systématique des DIA sera progressivement élargie en 2021 à toutes les communes du Grand Anancy disposant d'une zone d'activités économiques sur leur territoire, afin de veiller au maximum au maintien de l'offre immobilière ou plus rarement foncière à destination de l'industrie et l'économie productive.

## AIDE A L'IMPLANTATION D'ENTREPRISE

En 2020, la direction du développement économique a eu 25 nouveaux contacts (hors commerce/loisirs/restauration et promoteurs d'immobilier d'entreprises)

avec des entreprises à la recherche d'une nouvelle implantation, soit sur un terrain en zone d'activités soit dans un local existant (hors pépinière d'entreprises).

Ces contacts concernent les activités suivantes :

Industrie	Artisanat	Tertiaire (bureaux ou locaux à vocation tertiaire)	Logistique / messagerie / transport	Négoce / commerce de gros	Activités liées à l'automobile (concession, contôle technique...)
9	10	3	0	1	2

Face à l'offre de foncier économique extrêmement limitée dont elle dispose à très court terme et de la pénurie de locaux disponibles dans le parc existant, le Grand Annecy n'a pu directement proposer des solutions qu'à 11 entreprises, dont 8 de nature industrielle. Pour l'une de ces 8 entreprises, le besoin a pu finalement être satisfait dans le cadre d'une extension du bâtiment existant.

Certains projets ont pu être finalisés voire démarrés dans l'année et les autres sont en cours de préparation.

Concernant les demandes artisanales, elles sont pour la plupart de taille modeste (besoin inférieur à 700 m<sup>2</sup>). Les locaux vacants et adaptés devenant extrêmement rares, la plupart s'est montrée intéressée par les futures zones d'activités artisanales du Grand Annecy (ex : extension de la ZA de Chez Chamoux à Chavanod) tout en actant le principe d'être éventuellement localisées dans des bâtiments "multi-utilisateurs".

### LE PÔLE ENTREPRENARIAT CREATION D'ENTREPRISES

#### ***Un parc immobilier diversifié***

Le Grand Annecy porte en régie directe un pôle constitué de trois pépinières d'entreprises thématiques, deux hôtels d'entreprises et deux bâtiments à vocation économique.

Ce parc immobilier de 7 510 m<sup>2</sup>, constitué de 7 bâtiments, héberge et accompagne chaque année 80 entrepreneurs (étudiants entrepreneurs, porteurs de projet, entrepreneurs en démarrage ou entreprises en développement) dans 120 bureaux, 17 ateliers, 3 coworking.

La vocation principale du pôle est l'accueil temporaire des jeunes entreprises avant leur implantation définitive sur le territoire. Les baux proposés sont précaires (36 mois maximum), le renouvellement des locataires dans les bâtiments est donc important (1/3 chaque année).

Pendant les périodes de confinement successives, les bâtiments sont restés ouverts et accessibles aux entrepreneurs qui avaient la nécessité de travailler à partir de leur bureau. Des mesures de nettoyage et de sécurisation des locaux ont été mises en place. Une information régulière a été envoyée aux locataires pour les informer de la réglementation à respecter et des modalités et pratiques mises en application dans les bâtiments du Grand Annecy.

#### **Trois pépinières d'entreprises thématiques**

Depuis 2002, 308 entreprises ont été accueillies et accompagnées dans les pôles entrepreneuriaux. Le taux moyen d'occupation des bureaux est supérieur à 75% et le temps moyen d'hébergement est de 23 mois.

Au total en 2020, malgré le contexte économique très incertain, 29 nouveaux projets ou jeunes entreprises sont entrés dans une pépinière d'entreprises

du Grand Anney soit 4 projets de plus qu'en 2019 et 28 entreprises ont quitté les locaux soit 10 de plus qu'en 2019. Cela explique principalement par le départ prématuré d'entreprises ayant souhaité limiter leurs charges pour protéger la poursuite de l'activité. La majorité des entreprises sorties se sont installées dans l'agglomération.



Située sur le parc d'activité Altais à Chavanod (1 800 m<sup>2</sup>, 36 bureaux et 5 ateliers), pépinière historique de l'agglomération, accueille depuis 2001 en priorité des projets industriels ou de services à l'industrie innovants.

- > 19 entreprises étaient présentes à fin décembre 2020,
- > Les mouvements de l'année sont stables : 12 nouvelles entreprises, 9 entreprises ont quitté les locaux et se sont installées sur le territoire du Grand Anney,
- > Le taux de remplissage des bureaux est de 64 % au 31 décembre 2019, en baisse par rapport à 2019 suite au départ d'entreprises occupants plusieurs bureaux.



(600 m<sup>2</sup>, 17 bureaux et 1 espace de coworking), située dans le bâtiment "LES PAPETERIES – IMAGE FACTORY" à Cran-Gevrier, accueille depuis 2015 les jeunes entrepreneurs des industries créatives & du numérique.

- > 12 entreprises étaient présentes à fin décembre 2020,
- > Les mouvements de l'année se sont accélérés avec 10 nouvelles entreprises et 8 entreprises qui ont quitté la pépinière et ont trouvé des locaux dans le bâtiment grâce notamment à l'offre hôtel d'entreprises proposée par Investisseur des Alpes ou en télétravail à leur domicile,
- > Le taux de remplissage des bureaux est de 82% au 31 décembre 2020.



(1 250 m<sup>2</sup>, 20 bureaux et 1 espace de coworking), installée sur le parc d'activité des Glaisins à Annecy-le-Vieux,

accueille depuis fin 2017 les entrepreneurs des industries du sport et de l'outdoor.

- > 14 projets étaient présents à fin décembre 2020, les mouvements de l'année : 7 nouvelles entreprises et 11 entreprises ont quitté les locaux pour poursuivre leur développement et se sont installées sur le territoire du Grand Anney,
- > Annecy Base Camp a accueilli la 5<sup>ème</sup> promotion de l'incubateur OSV : 17 porteurs de projet accueillis gracieusement dans l'espace de coworking conformément à la convention qui nous lie,
- > Le taux de remplissage des bureaux est de 85%.

Les 8 salles de réunions des 3 pépinières d'entreprises sont traditionnellement majoritairement utilisées par les entreprises hébergées (55%).

Cette année, au regard du contexte particulier et des restrictions de rassemblement, l'utilisation par les services du Grand Anney et par nos partenaires a quasiment disparu. L'utilisation payante est anecdotique.

### Deux hôtels d'entreprises généralistes

Ces bâtiments ont intégré le pôle création à l'occasion de la fusion de 2017. Ils proposent la location temporaire de bureaux ou ateliers dans des ensembles immobiliers offrant des services partagés (salle de réunion, kitchenette, stationnement et nettoyage des parties communes).

Les entreprises de ces bâtiments ne bénéficient pas d'accompagnement mais ont accès aux collectifs proposés aux entrepreneurs des pépinières d'entreprises. La demande de location d'ateliers a fortement progressé dans ces bâtiments. Les bureaux ne trouvent pas encore suffisamment de preneurs.

### Alb'Espaces

(1,000 m<sup>2</sup>, 20 bureaux et 10 ateliers) est situé sur la ZA Espace Leaders à Alby-sur-Chéran.

- > Durant l'année 2020, 6 nouvelles entreprises sont arrivées et 1 entreprise a quitté les locaux pour arrêter son activité. L'intérêt pour la location d'ateliers à destination de production sur place est croissant,
- > Le taux de remplissage des bureaux est de 45 %, celui des ateliers est de 90 % au 31 décembre 2020.

### Espace Avenir

(980 m<sup>2</sup>, 11 bureaux et 2 ateliers) est situé sur la ZAC d'Orsan à Saint-Félix.

- Une nouvelle entreprise entrée au cours de l'année, aucun départ en 2020,
- Le taux de remplissage des ateliers est de 100 % et celui des bureaux est de 27 %.

### Deux bâtiments à vocation économique

Les entreprises locataires de ces bâtiments bénéficient de baux commerciaux (longue durée).

- **ALBYLOC**, situé sur la Zone des Moutti Sud à Alby-sur-Chéran est un bâtiment d'une surface totale de 380 m<sup>2</sup> constitué de 3 modules. Le turnover est faible. En 2020, les trois mêmes entreprises sont restées en place. Le taux de remplissage du bâtiment est de 100%.
- **LA TOUVIERE**, situé au centre du village de St-Félix, est un bâtiment de 4 500 m<sup>2</sup> dans lequel sont installés le Chantier Local d'Insertion, des agents du service de l'eau et des agents du service des chemins de randonnée du Grand Anancy. La mairie de St-Félix souhaite faciliter l'hébergement d'activités à caractère social dans ce bâtiment.

Un tiers de la surface du bâtiment est destinée à la location à des entreprises locales dont LA FIBRE SAVOYARDE (insertion, tri de vêtements). Le taux de remplissage des espaces dédiés à l'activité économique est de 100%.

### Projet d'aménagement du centre de ressources et d'expertise pour la transition environnementale des entreprises à St Jorioz

A l'occasion de la création du Grand Anancy, la maison Callies et son annexe, située à St Jorioz, ancien siège de la Communauté de Communes RGLA a rejoint le patrimoine immobilier de la collectivité du Grand Anancy.

Cette ancienne maison d'habitation, située dans un parc arboré proche du lac, appartient au Conservatoire du Littoral qui le met à disposition de la collectivité.

Ce bâtiment qui accueille déjà le Relais Territorial du Grand Anancy devient le Centre de Ressources et d'Expertise pour la transition environnementale des entreprises.

Il a vocation à accueillir l'ensemble de la filière environnementale de manière transversale, avec une animation dynamique. Il est un lieu de rencontres, de conseils, d'échanges, d'accompagnement des entreprises par l'intermédiaire de la présence d'experts, d'animations et la mise à disposition de ressources.

Les travaux de réhabilitation et de mise aux normes du bâtiment ont été réalisés pendant l'année 2020. Les locaux constitués de 6 bureaux, 2 salles de réunion, 2 espaces de coworking et d'un espace repas pourront accueillir prochainement les premières animations et les premiers entrepreneurs.

### **Participer aux événements et réseaux du territoire pour faire connaître le pôle entrepreneuriat du Grand Anancy**

Afin d'assurer une bonne visibilité de l'offre de service du Grand Anancy, l'équipe participe aux manifestations, animations, comités dédiés à la création d'entreprise organisés par nos partenaires sur le territoire, notamment :

- Comités d'agrément pour les entrées en pépinières : échange sur les projets entrepreneuriaux avec nos partenaires (8 comités sur l'année pour des nouvelles entrées et renouvellement),
- Comités Initiative Grand Anancy, soirée des lauréats, prix initiative d'IGA
- Comités d'évaluation et pitches des entreprises incubées à OSV
- 4 journées thématiques et petits déjeuners CITIA
- Pitches des étudiants entrepreneurs de l'USMB en janvier 2020
- Haute Savoie Digital Day de la CCI en janvier 2020
- Sommets du Digital en février 2020
- Startup Week end Anancy en octobre 2020
- Festival Transfo - Mets une Apps dans ta poche en octobre 2020

En 2020, de nombreux événements ont été annulés mais les acteurs ont innové en proposant des versions en ligne de la plupart des manifestations.

Réception physique des porteurs de projet, réponses par mails ou renseignements téléphoniques. De ces contacts, 29 nouvelles entreprises sont entrées en pépinières (12 à Galiléo ; 7 à ABC ; 10 aux Papeteries).

Les autres entrepreneurs ont été réorientés en fonction de l'avancement de leur projet vers les structures les mieux adaptées pour les accompagner ou vers les commercialisateurs pour trouver un local adapté.

#### AURA PEP'S : le Réseau des Pépinières et des incubateurs d'Entreprises Auvergne- Rhône-Alpes

Pour la septième année consécutive, le réseau publie un panorama des pépinières au niveau régional, financé par la Région (chiffres de l'année 2019).

Il présente à la fois des données sur les pépinières :

- > Un réseau de 57 pépinières en Auvergne-Rhône-Alpes
- > L'offre immobilière est constituée de plus de 1 000 bureaux, 280 ateliers, 430 postes de coworking
- > 850 entreprises répertoriées au 31 décembre 2019 (33% innovantes et ESS)
- > 2 500 emplois
- > 160 millions de chiffres d'affaires estimés
- > Taux de pérennité des entreprises de 83% à 3 ans et de 70% à 5 ans
- > 350 entreprises réimplantées en Auvergne-Rhône-Alpes

Pendant l'année 2020, des webinaires ont été proposés aux entrepreneurs de l'ensemble du réseau.

L'association a travaillé sur la refonte de son site internet pour une meilleure visibilité du réseau et par conséquent de tous les membres du réseau.

#### **L'accompagnement des créateurs d'entreprises : ce qui fait la différence pour la réussite des entreprises**

#### **L'accompagnement par le pôle entrepreneuriat-crédation d'entreprises**

##### Accompagnement individuel

Les rendez-vous d'accompagnement individuel des entreprises se font sur la base d'une rencontre trimestrielle sur la période d'hébergement soit 12 rendez-vous minimum sur la période de présence.

Les rendez-vous sont plus fréquents en année 1 (6/an) qui correspond à la période de finalisation du modèle, de validation du marché et de démarrage réel de l'activité, qu'en année 3 (2/an) qui correspond à la période pendant laquelle l'entreprise développe son activité. De nombreux rendez-vous informels viennent compléter ce programme.

Les rendez-vous permettent de faire un point sur l'activité et le démarrage de l'entreprise. Dans le cas où un autre acteur accompagne les entreprises hébergées, certains entretiens sont menés en collaboration.

La CCI Haute-Savoie, partenaire du Grand Annecy pour l'accompagnement des entreprises, assure le suivi de 15 entrepreneurs principalement aux Papeteries ou projets en ante-crédation.

En 2020, 39 entreprises ont bénéficié de cet accompagnement individuel.

##### Accompagnement collectif

En 2020, les animations proposées par les pépinières ont été limitées par le contexte et les restrictions de rassemblement. Cependant, 5 ateliers à destination des jeunes entrepreneurs ont rassemblé 75 participants autour de sujets très variés au cœur des préoccupations des créateurs : développer son leadership, atelier d'échanges entre chefs dirigeants, atelier Growth marketing, préparer sa levée de fond et webmarketing.

##### Accompagnement en période de crise

Dès le 17 mars 2020, l'équipe pôle entrepreneuriat création d'entreprises du Grand Annecy s'est mobilisée pour permettre aux entrepreneurs qui le souhaitaient d'avoir accès à leur bureau dans des conditions sécurisées et sans risque sanitaire (gestion des accès, mise à disposition de gel hydroalcoolique, jauge pour les espaces communs, signalétique).

Le chargé d'accompagnement a assuré un accompagnement téléphonique individuel auprès de tous les entrepreneurs pour connaître leur situation et leur difficulté, les inciter à trouver des solutions pour poursuivre l'activité et les orienter vers les interlocuteurs pertinents.

L'équipe a assuré une veille sur l'ensemble des mesures mises en place par le gouvernement et autres instances afin de pouvoir informer et orienter les entrepreneurs rapidement.

Enfin, pour tenir compte du contexte économique exceptionnel auquel ont été confrontés les entreprises, le Grand Annecy a apporté un soutien supplémentaire aux entrepreneurs locataires en annulant 3 mois de loyers (période du premier confinement) et en appliquant un rabais conséquent (loyer ramené à 10 € HT/mois) pour les périodes des deuxième et troisième confinements pour les entreprises les plus fragiles.

## Un travail en réseau autour des entrepreneurs au travers de partenariats

Thésame, Citia, OSV, Initiative Grand Annecy, la CCI 74, la BPI, French Tech in the Alps sont les partenaires naturels du Grand Annecy auprès des startups. Leur expertise et leurs réseaux sont mobilisés dans les comités d'entrée en pépinière, pour des ateliers ou conférences ou encore pour l'accompagnement des entreprises avec notamment, la tenue en 2020 de 2 **revues de projets**.

Les revues de projet consistent à partager l'analyse et la problématique des entreprises et à articuler les ressources mobilisées pour l'accompagnement.

### La CCI Haute-Savoie, partenaire pour l'accompagnement des entreprises

Le partenariat engagé en 2015 avec la CCI Haute-Savoie à l'ouverture de la pépinière des Papeteries se poursuit. Il est riche pour les entreprises grâce au regard croisé et aux compétences complémentaires mis autour de projets d'entreprises ainsi qu'à l'orientation pertinente que peut proposer le chargé d'accompagnement vers des formations ou événements organisés par la Chambre.

#### Accompagnement des entrepreneurs

La CCI est chargée de l'accompagnement d'un maximum de 20 entreprises parmi celles hébergées dans les pépinières.

Pendant l'année 2020, 7 entreprises des Papeteries, 2 d'Annecy Base Camp, 1 de Galileo et 6 porteurs de projets étaient dans le portefeuille du chargé d'accompagnement (22 rendez-vous assurés). L'accompagnement s'est poursuivi par téléphone ou par visio tant qu'il n'a pas été possible d'organiser des rendez-vous physiques.

#### Permanence et sessions collectives

La CCI assure tous les 2 mois dans chaque pépinière des permanences d'1/2 journée accessibles à toutes les entreprises ou porteurs de projets sur rendez-vous.

En 2020, les permanences ont permis à 8 entrepreneurs de poser librement et en toute confidentialité leurs questions au chargé d'accompagnement. Les permanences se tiennent alternativement dans les

3 pépinières et en visioconférence entre mi-mars 2020 et avril 2021, selon le planning ci-dessous :

- Annecy Base Camp :  
20/02 – 2/04 – 4/06 – 1/10 – 10/12
- Galileo : 9/01 – 12/03 – 4/05 – 10/09 – 19/11
- Papeteries :  
30/01 - 6/02 - 23/04 – 25/06 – 22/10 – 17/12

Une fois par trimestre, un atelier collectif proposé dans la programmation de la CCI - et donc ouvert à tous les ressortissants de la CCI - est délocalisé dans une pépinière (avec un double objectif de proposer en proximité ces formations aux pépites et de faire découvrir les pépinières).

En 2020, le programme était :

- > 9/06 : Faut-il encore prospecter ? - ABC
- > 1/07 : Manager : devenez un vrai leader - Papeteries
- > 8/10 : Simplifiez votre communication – Galileo
- > 10/12 : Levée de fonds - Galileo

### Les rendez-vous expert de Galileo

Au travers de conventions de partenariat avec d'une part le barreau d'Annecy et d'autre part l'ordre régional des d'experts-comptables, le Grand Annecy mobilise des professionnels qui permettent aux jeunes entreprises d'avancer plus vite et en limitant les risques

- > 22 avocats (11 permanences) ont rencontré 21 entreprises au cours d'un entretien confidentiel de ¾ d'heure.
- > 4 experts-comptables (4 permanences) ont rencontré 6 entrepreneurs au cours d'un entretien confidentiel de 1h.

### Les permanences innovation du conseiller création de Thésame à Galiléo

Le conseiller création/innovation de Thésame a assuré 24 permanences au cours desquelles 80 entreprises ou porteurs de projets ont bénéficié d'un entretien confidentiel de 1 heure.

Il convient d'ajouter à ces permanences, des temps d'accompagnement complémentaires (300 h) dont 80% concernent des entreprises du bassin annécien.

Cet accompagnement a permis d'accompagner des entreprises dans la constitution de leur dossier de demande de financement en innovation.

Niveau subvention Startup&Go Emergence, 100 k€ de subvention sur 2020 pour les entreprises de Haute-Savoie, dont 90k€ sur le bassin annécien, dont 60 k€ d'entreprise qui sont en pépinière et/ou ont intégré les pépinières actuellement.

## Le soutien aux acteurs de l'écosystème

### Le programme d'incubation d'OSV Septembre 2020

Les 10 porteurs de projet de la 5<sup>ème</sup> promotion ont été accueillies à Annecy Base Camp en septembre 2020.

### Le dispositif "Etudiants-Entrepreneurs" de l'USMB Septembre 2020

Les 17 étudiants de la 4<sup>ème</sup> promotion des étudiants-entrepreneurs du campus d'Annecy suivaient leurs cours à Galileo chaque jeudi à compter de septembre. Deux étudiants poursuivent l'aventure grâce à l'accompagnement individuel au sein des pépinières Galileo et Papeteries.

### Le Startup Week End Annecy Octobre 2020

Le Grand Annecy a renouvelé son soutien aux organisateurs du StartUp Week-End Annecy qui s'est déroulé du 9 au 11 octobre aux Papeteries-Image Factory en mettant gracieusement à disposition des locaux de la pépinière pendant l'événement et en proposant l'accompagnement et l'hébergement gracieusement des gagnants pendant 6 mois dans ses pépinières : 2 équipes sur 4 ont bénéficié de cette offre.

Cette cinquième édition a rassemblé 75 passionnés entrepreneuriat, 24 projets présentés, 12 projets sélectionnés, 4 startups récompensées.



Les participants devant Les Papeteries – Image Factory

## Le Grand Annecy soutient la plate-forme d'initiative locale "Initiative Grand Annecy", hébergée à Galileo

La convention régissant les relations entre l'Agglomération et l'association Initiative Grand Annecy a été renouvelée en 2015 pour une période de 5 ans. L'activité de la plate-forme d'initiative locale Initiative Grand Annecy en 2020 peut se résumer en quelques chiffres-clés :

### Financement :

- > 115 nouvelles entreprises labellisées
- > 1,7 M € investis dans ces entreprises sous forme de prêts d'honneur à taux 0 %
- > Effet levier de 8.8 sur les financements externes associés

### Accompagnement post-crédation :

- > 285 entreprises en cours d'accompagnement (3 ans)
- > + de 100 parrainages en cours ; 79 parrains et marraines mobilisés
- > + 2 900 heures de bénévoles économiques valorisés (parrainages et comités d'agrément)
- > 94 % de pérennité des entreprises lauréats à 3 ans (très largement supérieur à la moyenne) ; + 80 % à 5 ans

### Impact sur le territoire :

- > + de 280 emplois directs créés
- > 16,7 M€ injectés dans l'économie du territoire
- > + de 100 M€ de CA cumulés générés en 2020 par nos lauréats

### Focus innovation 2020 :

- > 8 projets innovants
- > 520 k€ de prêts d'honneurs innovation

IGA a mis en place dès le 17 mars 2020 plusieurs mesures spécifiques, concrètes et immédiates de soutien aux entrepreneurs lauréats :

- Hot Line dédiée, pilotée par notre chargé d'accompagnement
- Task Force dédiée, composée de nos marraines, parrains, et de nos équipes permanentes, pilotée par notre parrain référent
- Report des échéances de prêt d'honneur jusqu'à 6 mois pour tous les lauréats qui en ont besoin (cela concerne 400 lauréats)

- Prolongation de 6 mois du différé initial de remboursement. Cela concerne + de 70 lauréats
- Lancement de Webinars thématiques (juridique / webmarketing / RH / Finance)
- Communication : Mise en lumière des bonnes initiatives de nos lauréats en période de crise
- Lancement d'une grande enquête nationale #Construisons Demain pour : mieux connaître la situation des entrepreneurs soutenus par le réseau, sonder leur état d'esprit, identifier leurs besoins afin de mieux répondre à leurs problématiques d'aujourd'hui et surtout de demain, porter leur message auprès des partenaires publics et privés
- Instruction des demandes pour Fonds Région Unie, dispositif régional co-abondé par le Grand Anancy : +500 ke d'avances remboursables auprès de 26 entreprises fortement impactées par la crise

### La French Tech soutient les jeunes entreprises innovantes, son totem local : Les Papeteries – Image Factory

La dynamique French Tech impulsée par l'État depuis 2014 vise à faire de la France un pays attractif pour les jeunes pousses (start-up) innovantes qui veulent partir à la conquête des marchés internationaux et bâtir un avenir qui ait du sens.

### La French Tech in the Alps

La French Tech in the Alps est une des 13 Capitales French Tech. L'obtention de ce label résulte d'une candidature commune des territoires d'Anancy, de Chambéry, de Grenoble, de Valence-Romans et du Genevois français, nouvellement arrivé dans ce groupement.

### La French Tech in the Alps - Anancy

L'année 2020 a été marquée par l'intégration de la French Tech in the Alps – Anancy au sein de l'association Thésame (cf paragraphe c.1. ci-après).

La French Tech in the Alps – Anancy assure l'animation locale mais contribue aussi à des actions déployées à l'échelle du sillon alpin.

Malgré la crise sanitaire de la Covid-19, la French Tech in the Alps – Anancy a participé à l'organisation de 8 événements qui se sont déroulés en présentiel comme Les Sommets du Digital, The Place To Pitch 2 ou Mets-une app dans ta poche dans le cadre du Festival Transfo.



Les Sommets du Digital : interview FrenchWeb en présence de Rémi Thomas (In&motion), de Julie Huguet (Coworkees) et de René Le Caignec (About Goods Company).

Crédit photo : French Tech

Dès le 1<sup>er</sup> confinement, un Slack a été mis en place à l'échelle du sillon alpin ; plus de 200 start-up ont rejoint ce réseau social. Le 17 mars, la French Tech in the Alps a également créé un dispositif anti-crise. Ce fut par exemple l'occasion de lancer différents formats de

### NOTRE AMBITION : SOUTENIR LA CRÉATION ET LA CROISSANCE DES JEUNES ENTREPRISES INNOVANTES DU SILLON ALPIN...

Fort de plus de 600 membres, la French Tech in the Alps impulse une dynamique sur l'ensemble des territoires, et se donne comme missions :

- agir en tant que hub d'information, de communication et de mise en relation au sein du réseau de la french tech pour favoriser les synergies et les implantations ;
- soutenir la création et le développement des entreprises via des outils et programmes nationaux et locaux ;
- promouvoir des initiatives et solutions répondant à des enjeux sociétaux et proposant un modèle de développement durable et responsable.

La French Tech in the Alps aide à la création et à la croissance des jeunes entreprises innovantes en s'appuyant sur des **outils locaux et programmes nationaux de la French Tech**, l'ensemble des partenaires et acteurs qui s'investissent dans l'écosystème et le réseau national et international des Communautés et Capitales French Tech.

### ...AVEC L'APPUI DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES PARTENAIRES



webinaires (webinaires entre paires, webinaires thématiques avec partage d'expériences...). Sur le territoire du Grand Annecy, une vingtaine de start-up ont été contactées pendant cette période pour faire un point sur leur situation.

L'année 2020 a vu également le lancement du nouveau site Internet de la French Tech in the Alps [www.ftalps.com](http://www.ftalps.com). Il permet de mettre en avant les dispositifs nationaux, les initiatives locales, les événements organisés et les start-up du sillon alpin. Il favorise également les synergies et les mises en relation.

### Le Campus Numérique in the Alps Annecy

Le Campus Numérique in the Alps Annecy, installé au sein des Papeteries – Image Factory, a diplômé 12 nouveaux étudiants au titre de Technicien développeur (Titre RNCP de niveau III) le 3 juillet 2020.

En cette année particulière pour cause de crise sanitaire liée à la Covid-19, le Campus Numérique in the Alps a démontré sa capacité d'adaptation en permettant la continuité de ses formations à distance sur l'ensemble de ses sites. Les étudiants et le formateur travaillent avec l'outil Zoom (chaînes Slack et Discord en support) et la journée de travail se déroule à l'identique de celles organisées sur site : apprenants accueillis par le coordinateur et le formateur, présentation des activités de la

journée au groupe, distribution des kits pédagogiques sur Google Drive, interactions avec le formateur et entre pairs, mis en place d'îlots de travail...

En 2021, deux promotions suivent le parcours : la promotion 2021 composée de 12 étudiants et la promotion 2022 avec 14 étudiants.

## DEVELOPPEMENT DES FILIERES D'EXCELLENCE

**Le Grand Annecy est membre de l'EPCC CITIA, en charge du soutien à l'économie culturelle de la filière de l'image et des industries créatives sur le territoire**

Le Grand Annecy est membre du Conseil d'administration de l'Établissement public de coopération culturelle (EPCC) CITIA au titre, d'une part, de ses actions de développement économique (accompagnement de la filière de l'image et des industries créatives – cf chiffres clés à l'échelle de la Haute-Savoie ci-dessous) et, d'autre part, de ses actions en faveur du développement de l'enseignement supérieur et de la recherche (accompagnement des formations dans le domaine de l'image et de la création numérique – cf paragraphe VI).

### CHIFFRES CLÉS FIN 2018



**658** entreprises, soit  
**+78%** par rapport à 2011  
(369 entreprises en 2011)



Chiffre d'affaires en 2018  
**163 M d'€**, soit  
**+47%** (+52 M€) par  
rapport à 2011 (111 M€)



**1 506** emplois ETP  
(équivalent temps plein), soit  
**+62%** (+578 emplois)  
par rapport à 2011 (928  
emplois ETP)

Chiffres clés de la filière de l'image et des industries créatives à l'échelle de la Haute-Savoie

Chaque année, l'EPCC CITIA organise à Annecy le Festival et le Marché international du film d'animation, événements d'envergure internationale qui sont en perpétuel développement. En 2020, le Festival a fêté son 60<sup>ème</sup> anniversaire.

La filière de l'image et des industries créatives est dotée d'un lieu totem, Les Papeteries – Image Factory, pôle de l'image / des industries créatives et du numérique. Toute l'équipe du développement économique de

CITIA est basée en permanence sur place pour piloter l'action économique de cette filière d'excellence, animer des rencontres professionnelles et assurer la gestion du site.

Ci-après est présentée une synthèse des événements organisés sur ce site emblématique en 2020. CITIA mène également de nombreuses actions de communication : forte présence sur les réseaux sociaux, réalisation de vidéos et de capsules...



IMAGE & INDUSTRIES CRÉATIVES



12 évènements  
CITIA

41 évènements  
co-organisateur

21 évènements  
autres organisateurs

## Développement économique : les événements by CITIA

Du 1er Janvier au 31 Décembre 2020

L'actualité des Papeteries - Image Factory sur : [www.lespapeteries.com](http://www.lespapeteries.com)



[www.citia.org](http://www.citia.org)

**la Thématique**

**1 édition**

Tables rondes et keynotes à destination des professionnels de la filière.  
Environ 35 participants

**les P'tits dej'**

**3 éditions**

Présentation des entreprises de la filière aux partenaires  
9 entreprises rencontrées



**Face à l'expert**

**8 éditions**

Entretiens individuels avec un expert de secteurs divers  
45 personnes reçues

**l'Observatoire**

**Filière image et industries créatives**

Cartographie de la filière sur le département de la Haute-Savoie + questionnaire Covid19



Crédit photos : CITIA

## Développement économique : événements co-organisés par CITIA ou organisés par des tiers

Du 1er Janvier au 31 Décembre 2020

L'actualité des Papeteries - Image Factory sur : [www.lespapeteries.com](http://www.lespapeteries.com)



[www.citia.org](http://www.citia.org)

<b>événements pro</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• DIGITAL LEAGUE</li><li>• LES OSEADES</li><li>• COWORKEES</li><li>• SAVOIE MONT-BLANC TOURISME</li><li>• BANQUE POPULAIRE DES ALPES</li><li>• CERCLE DES DIRIGEANTS</li><li>• WESPRINT ALPES</li><li>• OURS</li><li>• DLAKE</li><li>• STARTUP WEEK-END ANNECY</li><li>• FESTIVAL TRANSFO</li></ul>	<b>rencontres et visites</b> <p>"Un pôle qui suscite de l'intérêt."</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• VISITES ECONOMIQUES</li><li>• INSTITUT GUILLAUME BELLUARD</li><li>• "ATELIER REDACTION LA GAZETTE"</li></ul>	<b>forums &amp; salons</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• FORUM DES MÉTIERS D'AVENIR - FORMA</li></ul>	<b>événements tous publics</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• SEMAINE DE LA MOBILITÉ ...</li></ul>
	<b>événements étudiants et formations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• LES RENTRÉES UNIVERSITAIRES</li><li>• JOURNEES PORTES OUVERTES</li><li>• MASTER CLASS AVEC KRISTOF SERRAND</li><li>• CODOR DOJO</li></ul>	<b>moments de convivialité des résidents</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• CAFE DES PAPETERIES</li><li>• AFTERWORKS DES RESIDENTS</li><li>• LOISIRS : SPORTS, YOGA ...</li></ul>	<b>2020</b> <b>74 ÉVÉNEMENTS</b> 

### Industries du sport et de l'outdoor

Sur le bassin annécien, on compte en 2019, 118 entreprises du sport et de l'outdoor (soit 68% des entreprises de la Haute-Savoie dans le secteur).

Anancy se positionne comme "capitale européenne du sport et de l'outdoor", et dans ce cadre soutient le développement de sa filière économique d'excellence du sport et de l'outdoor, tout particulièrement à travers son partenaire privilégié, l'association Outdoor Sports Valley (OSV).

Créée en 2010, OSV regroupe aujourd'hui près de 456 adhérents, dont 239 membres marques et détaillants, 174 membres prestataires, 27 membres réseaux et partenaires et 7 membres académiques, ceci représentant plus de 7 700 emplois directs et 1.8 Milliard de CA (chiffres du dernier observatoire de la filière en date de 2019).

Les axes de travail d'OSV, définis en concertation avec les financeurs sont :

- > Le réseau et l'information
- > Achats et services mutualisés
- > Ressources humaines : dont des formations supérieures
- > Export
- > Promotion du territoire et de la pratique sportive
- > Innovation

- > Développement durable
- > Entrepreneurat : dont le dispositif d'accompagnement mis en place dans le pôle entrepreneurial Anancy Base Camp du Grand Anancy.

Depuis janvier 2011, l'association a été reconnue officiellement "Grappe d'entreprises" par l'Etat et suite à la fusion entre l'association "Outdoor Sports Valley - OSV" et "Sporaltec", en 2018, le cluster régional "Outdoor Sports Valley" devient la nouvelle entité unique au service de l'industrie régionale du sport et le plus grand cluster d'Europe sur ce domaine d'activité.

L'entité fusionnée constitue une équipe de 15 personnes dont le siège est situé dans les locaux mis à disposition gracieusement par le Grand Anancy au sein du bâtiment Anancy Base Camp, ce dernier accueillant également un incubateur, et un pôle entrepreneurial géré par le Grand Anancy dans le domaine du sport, en faisant ainsi le lieu emblématique de la filière.

En lien avec les orientations du Grand Anancy notamment dans le cadre de son PCAET, OSV s'est donné comme ambition à partir de 2019 de contribuer à un modèle porteur d'avenir pour l'industrie des sports outdoor grâce à notamment la promotion des pratiques sportives, et la préservation des terrains de jeu.

OSV continue également à porter avec le soutien du Grand Anancy des formations initiales dans le domaine du sport et de l'outdoor avec l'IUT d'Anancy (USMB) :

avec trois bachelors correspondant aux attentes des entreprises de la filière.

L'année 2020 a également été pour OSV l'occasion de faire entrer le Grand Anancy dans son Conseil d'Administration aux côtés de la Région Auvergne-Rhône-Alpes dans un collège dédié aux collectivités.

En 2020, le Grand Anancy a soutenu financièrement OSV en versant une subvention annuelle à l'association pour son fonctionnement, et lui met également à disposition à titre gracieux des locaux dans le bâtiment Anancy Base Camp, à savoir : un open space pour l'équipe de l'association, un atelier de test géré par l'association et à destination des entreprises du pôle entrepreneurial, ainsi qu'un bureau et des places de parking.

### De la filière d'excellence mécatronique à l'entreprise du futur

#### **Partenaire historique du Grand Anancy.** **Thésame a célébré ses 20 ans en 2020**

Actif depuis plus de 20 ans dans les domaines du management et de la mécatronique / robotique, Thésame se concentre sur l'accompagnement des acteurs de l'écosystème et principalement des entreprises (de la start-up au grand groupe) dans leurs mutations, et ce au travers de ses trois grands domaines d'expertises :

l'innovation technologique, l'innovation collaborative et ouverte et l'innovation organisationnelle et managériale.

La dynamique économique du Grand Anancy repose sur un secteur industriel solide. Ce secteur représente près de 15% des établissements du territoire et 32% des effectifs avec 13 000 emplois. L'industrie génère environ 36% du chiffre d'affaires et 40% de la valeur ajoutée de l'ensemble des secteurs contribuant à la richesse du territoire.

Maintenir et développer l'activité industrielle et des services à l'industrie, la faire pivoter vers des modèles novateurs, durables et à haute valeur ajoutée est donc un enjeu majeur pour l'économie du Grand Anancy et son territoire. C'est pourquoi le Grand Anancy soutient, depuis sa création, l'action de Thésame, centre d'expertise "tech et innovation" sous statut associatif qui agit pour le développement économique des entreprises et de l'écosystème grâce à trois leviers d'actions : la R&D (Lab), l'accompagnement des entreprises et la diffusion (organisation d'événements, JITEC...).

Au-delà de ces actions, Thésame souhaite contribuer activement aux réflexions prospectives du Grand Anancy sur le thème de l'entreprise du futur et à améliorer la capacité de réponse du territoire aux grands défis sociétaux, environnementaux, économiques et sociaux.

## Faits marquants 2020



### **La French Tech In The Alps – Anancy intègre Thésame !**

Thésame s'engage aux côtés des entrepreneurs et des start-ups et renforce son positionnement, en intégrant la dynamique **French Tech**, avec ses partenaires et les pépinières du **Grand Anancy** : Galiléo, les Papeteries Image Factory, Anancy Base Camp.



### **Innovation et performance : Nos actions collectives se déploient en Auvergne-Rhône-Alpes, répondent aux besoins des entreprises et s'adaptent à la crise du COVID-19.**

**450 entreprises** accompagnées grâce aux dispositifs Ambition Région « Optimiser ma politique d'innovation », « développer la performance de mon entreprise » pilotés par Thésame.



### **Clap de fin pour Elence Tour, la tournée régionale « Santé, Qualité de Vie au Travail et Performance Globale » !**

Après des étapes à Cluses, Voiron, Valence, Saint-Étienne, Clermont-Ferrand... la tournée s'est clôturée en duplex de Lyon !

Elence Tour c'est **6 villes, 243 participants, 20 intervenants** (entreprises et experts).



## La 25<sup>e</sup> édition du Salon Progiels « Redémarrons ensemble »... en présentiel !

1600 participants, 5 conférences, 16 workshops, 30 exposants

L'événementiel en 2020, c'était aussi : Des participations actives à des événements partenaires : Journée de l'Innovation, salon SIDO, Festival Transfo, les Sommets du Digital...



## Le JITEC, toujours là, pour nous documenter sur l'entreprise de demain.

Économie circulaire, les acheteurs d'innovation, open innovation, interaction Homme-Machine, ordinateurs quantiques, entreprises libérées, innovation technologique...



## Les Thésame labs (PEAK, COBOTEAM, ELENCE), pour anticiper les mutations et interagir avec les grands groupes, les ETI et l'écosystème :

Air Liquide, ARaymond, Bosch, Bouygues Construction, Compagnie Nationale du Rhône, Continental, groupe Volvo, Michelin, NTN-SNR, Pfeiffer Vacuum, SNCF, Somfy, Staübli...



### **En 2020, Mont-Blanc Industries accompagne les entreprises face à la crise**

L'association Mont-Blanc Industries est un cluster puissant, fort de plus de 300 entreprises industrielles, représentant 27 000 emplois et 7 milliards d'€ de chiffre d'affaires. Mont-Blanc Industries est présente sur le territoire du Grand Anney avec 53 entreprises

adhérentes, pour 2,5 milliards d'€ de chiffre d'affaires et 7 500 emplois.

Sa mission : "Favoriser l'évolution des entreprises industrielles par l'innovation pour les amener sur le chemin d'un développement pérenne, en animant un réseau à travers de communautés de pratiques".

En collaboration avec les autres acteurs économiques et en apportant des réponses adaptées à chaque typologie d'entreprises, Mont-Blanc Industries contribue à animer l'écosystème à travers diverses actions : organisation de rencontres et de visites d'entreprises, mise en réseau et valorisation de ses adhérents... Son champ d'actions englobe les principales dimensions de l'entreprise allant de la stratégie et du management (développement durable, responsabilité sociétale de l'entreprise...) aux dimensions industrielles et commerciales.

Mont-Blanc Industries met œuvre, entre autres, le Label "Mont-Blanc Excellence Industries". Ce dispositif est un outil pour promouvoir et renforcer la compétitivité des entreprises industrielles du territoire. Il s'emploie à accélérer le développement des entreprises vers l'industrie du futur, créer une dynamique collective d'excellence et renforcer leur reconnaissance sur la scène nationale et internationale.

Compte tenu de l'intérêt de cette action pour le tissu économique local, le Grand Anancy, la Communauté de communes Cluses Arve et Montagnes et le Pôle métropolitain du Genevois français ont signé une convention de partenariat avec Mont-Blanc Industries pour soutenir le déploiement de ce dispositif au titre de leurs compétences dans le champ de l'économie.

En 2020, 39 sites industriels ont bénéficié de cet outil dont 8 situés sur le territoire du Grand Anancy.



Labellisation d'Alpes Tôlerie  
Crédit photo : association Mont-Blanc Industries

## **Le tourisme d'affaires**

### **Projet de Centre d'Expositions, de Séminaires et de Congrès**

Depuis le jugement du 27 juin 2017 du Tribunal de Grande Instance de Grenoble annulant la Déclaration d'Utilité Publique, le projet est entré dans une phase de veille et dans une phase administrative et juridique pénalisant son avancement. En effet, un recours contre la Déclaration d'Utilité Publique avait été déposé devant le Tribunal administratif de Grenoble par les associations environnementales opposées au projet en janvier 2017.

A la suite du jugement rendu par le TGI de Grenoble, le Ministère de l'Intérieur, le Grand Anancy et la ville nouvelle d'Anancy ont décidé de faire appel de cette décision en saisissant la Cour Administrative d'Appel de Lyon.

L'audience s'est déroulée le 16 mai 2019 et le jugement a été rendu le 6 juin 2019. Ce jugement a confirmé la décision d'annulation de la Déclaration d'Utilité Publique pour le projet du CESC. Les élus du Grand Anancy ont donc décidé d'abandonner définitivement le projet de construction d'un nouveau centre de congrès.

### **Délégation de service public pour l'exploitation du centre de congrès de l'Impérial**

La bâtisse à l'origine de l'Impérial Palace a été construite en 1913 et après un long déclin a fermé en 1965. En 1967, la ville d'Anancy rachète le bâtiment et le large parc. Le parc sera ouvert au public en 1975. En 1981, le bâtiment toujours fermé, est victime d'un gigantesque incendie qui le ravage entièrement. La toiture est partie en flammes, les murs ont subi de lourds dégâts et le bâtiment est en piteux état. Le bâtiment restera en ruine jusqu'en 1988, date de la pose de la première pierre. Après 2,5 ans de travaux, l'hôtel renaît de ses cendres en décembre 1990, sous la forme d'un complexe hôtelier, avec casino et centre de congrès.

En 2013, la société L'IMPÉRIAL PALACE a été rachetée par la famille POLLET-VILLARD qui depuis a entamé un large programme de rénovation de l'hôtel (Casino, chambres, restaurants, bar, espaces commun, SPA, Piscine, salon...).

Dans le cadre de sa compétence tourisme, le Grand Anancy est le gestionnaire du centre de congrès de l'Impérial, gestion qu'elle délègue par l'intermédiaire d'un contrat de délégation de service public (DSP).

Lors du dernier renouvellement du contrat de DSP, sous la forme d'un contrat d'affermage, ce dernier a été attribué pour une durée de 3 ans, à savoir du 1<sup>er</sup> novembre 2016 au 31 octobre 2019, à la SA Impérial Palace, pour l'exploitation du Centre de congrès de l'Impérial. Un avenant prolongeant le contrat de DSP d'une durée de 2 ans a été validé par le conseil de communauté du 26 septembre 2019.

Ce contrat prolongé de 2 ans, c'est-à-dire jusqu'au 31 octobre 2021, va permettre la poursuite des engagements financiers de la part du délégataire en matière de travaux et notamment des travaux de rénovation de la quasi-totalité des espaces de congrès.

### Objet du service délégué

- La promotion du Centre de Congrès et la prospection commerciale
- La mise à disposition des ouvrages, équipements, appareillages et mobiliers sous la responsabilité de l'exploitant
- La gestion, l'accueil et la mise en œuvre de congrès, manifestations, séminaires, colloques ou tout autre événement local, régional, national ou international dans le Centre de Congrès, à caractère culturel, professionnel, associatif ou social.

### Bilan de l'activité pour l'année 2020

En 2019, la manifestation des gilets jaunes et les grèves à la SNCF avaient eu quelques répercussions et avaient freiné les demandes d'organisation d'événements en tout début d'exercice mais cela est sans commune mesure avec l'impact de la pandémie de COVID-19 qui s'est abattue sur le monde entier.

L'effet s'est fait ressentir dès février 2020 avec les premières annulations d'événements, internationaux suivis des français, et tout s'est accéléré entre le 27 février et le 10 mars, avec des annulations en cascade. Puis la période de confinement est arrivée avec l'annulation de tous les événements se déroulant entre le 17 mars et le 5 juin.

L'établissement a été fermé à 100 % **sans aucune rentrée de chiffre d'affaires** sur une amplitude du 15/03/20 au 4/06/20 (tous secteurs inclus).

Mais à la réouverture le 5 juin 2020, le contexte sanitaire étant toujours compliqué et incertain, les annulations y compris sur le second semestre se sont poursuivies. Ainsi, sur l'exercice 2019-20, il y a eu 192 dossiers annulés dont 96% en raison de la crise sanitaire, dont de gros

événements comme le MIFA, le HIGH FIVE, l'EUROPEAN OUTDOOR SUMMIT, SAS INTERNATIONAL CONGRESS.

A noter également : le marché des mariages, qui est habituellement un créneau porteur pour le centre de congrès, surtout l'été, aura aussi enregistré un taux d'annulation important : seulement 4 mariages répartis sur l'année mais rassemblant peu d'invités et s'apparentant plutôt à de simples repas, ont eu lieu.

En raison de la conjoncture et de la fermeture de l'établissement, le nombre d'événements a été fortement réduit. Tous segments confondus, au total 416 événements ont eu lieu, contre 804 sur l'exercice précédent, soit une baisse de près de 50%.

Nous avons enregistré 24 manifestations entre +/-200 et 600 personnes, contre 47 l'année précédente.

Le nombre de personnes ayant fréquenté le Centre de Congrès s'élève à 22 722 contre 46 530 sur le précédent exercice.

Il est à noter également que les événements s'étant déroulés post confinement ont eu pour origine principale la France avec un rayon très régional voire local.

Le chiffre d'affaires par congressiste, est en baisse par rapport à 2019, il passe de 63,39 € à 55,53 €.

En toute logique du fait du contexte sanitaire, le chiffre d'affaires pour l'activité congrès est en forte baisse entre 2019 et 2020, une baisse de 1 752 440 €, soit environ de 53% (CA 2019 : 3 310 865 € et CA 2020 : 1 558 425 €).

Le résultat concernant l'exploitation du Centre de Congrès demeure négatif (-381 801 €) et connaît une baisse logique d'environ 50 000 € par rapport à 2019 (-331 785 €).

La crise sanitaire est venue stopper nette la progression constante du CA du centre de congrès depuis l'arrivée en 2013 du groupe PVG.

Il faut également rappeler que ce résultat négatif s'explique entre autres par la reventilation des charges communes entre les activités d'hôtellerie, de casino et de congrès.

En conclusion, l'année 2020 a été une année terriblement impactée par la Covid-19 et les 3 mois de fermeture de l'Impérial. L'inquiétude est grande pour les années futures sur le marché du MICE et il faudra sans doute renouveler les offres et les services quand la reprise sera stable et pérenne.

### **Le Bureau des congrès de l'Office de tourisme**

Département spécialisé de l'Office de Tourisme du Lac d'Annecy, l'équipe de Lac Annecy Congrès peut prendre en charge l'organisation complète ou partielle d'un congrès. Le Bureau des congrès met à disposition son savoir-faire et ses connaissances du tissu local pour accueillir dans les meilleures conditions de travail, d'hébergement et de restauration : disponibilités et réservations des lieux de réunions, gestion totale de l'hébergement, des inscriptions, de l'organisation et de la coordination de toutes les prestations inhérentes au congrès.

En 2020, compte-tenu du contexte sanitaire, tous les congrès et événements en présentiel ont été annulés ou reportés, tels le Festival International du Film d'Animation, le Triathlon International du Lac, l'European Outdoor Summit, le congrès de la FNAUT–Fédération Nationale des Associations des Usagers des Transports.

#### **Communication**

- Suivi et mise à jour du site internet lancé en décembre 2019
- Travail sur le plan média digital et papier : création d'encarts publicitaires ; créations de vidéos BtoB : diffusion annulée pour cause de crise sanitaire ; la campagne digitale a été repoussée à juin 2021.

#### **Promotion**

- France Congrès, COESIO, Atout France, guides spécialisés.

#### **Relations partenaires**

- Renforcement des synergies avec les prestataires locaux > assistance auprès des socioprofessionnels dans le cadre de la crise ; newsletter BtoB trimestrielle avec la mise en avant des socio-professionnels.

#### **Activité Organisation des manifestations**

Assistance technique des événements : Festival International du film d'animation (de présentiel à visio), Triathlon (report en 2021), Congrès de la FNAUT (annulation et report en 2021).

Les annulations et/ou report ont engendré un travail administratif important.

Le congrès international de chirurgie Transatlantic Shoulder Ecourse a pu être organisé au pied levé en

octobre en visio-conférence avec le Brésil, une première pour Lac Annecy Congrès, qui a su s'adapter à la situation du moment, en assistant l'organisateur local et lui permettant de maintenir son activité.

#### **Perspectives 2021**

Les événements liés au COVID 19 ont fortement impactés les objectifs pour l'année 2021, l'incertitude quotidienne empêchant la projection des organisateurs dans la réalisation de leur manifestation. Pour exemple, le Festival International du Film d'Animation s'est déroulé pour la première fois sous forme hybride c'est-à-dire en partie en présentiel et en partie virtuel ; le Triathlon International du Lac d'Annecy a été annulé, le congrès de chirurgie Annecy Live Surgery, qui a lieu au mois de juin tous les 2 ans à Annecy depuis 2005, a, dans un premier temps été reporté en octobre puis annulé pour cause de prolifération du variant delta et la participation frileuse de la communauté internationale.

Lac Annecy Congrès assiste les organisateurs face à leurs difficultés à prendre les meilleures décisions et est acteur dans toute la partie de préparation voire d'annulation / remboursement ou report auprès des participants.

Le Congrès de la FNAUT (report 2020) est à ce jour maintenu en octobre 2021.

Dans cette période instable, l'objectif premier de Lac Annecy Congrès est de maintenir le territoire en tant que destination congrès privilégiée, tout en mettant en avant les socio-professionnels, gage de la volonté d'un tourisme d'affaires maîtrisé et responsable. Réflexion portée sur l'adaptation de la politique TA en phase avec les attentes des congressistes et organisateurs, suite à la crise Covid. Renforcer la notoriété de Lac Annecy Congrès auprès des instances locales.

Conforter la place prépondérante de Lac Annecy Congrès dans la mise en place de la politique Tourisme d'affaires sur le territoire.

Assurer la mise en place de la stratégie de commercialisation et de prospection en développant le plan marketing et en élaborant de nouveaux supports de communication.

#### **Communication intensifiée :**

- Print élargi avec Bref Eco, Formation Santé Magazine...
- Campagne digitale avec Atout France.

- > Préparation d'un évènement en présentiel en lien avec le CRT et le groupe des 9 destinations affaires de la Région : lundi 27 septembre 2021 à la Maison de l'Amérique latine à Paris. Egalement en participation avec le CRT, le plan d'action Tourisme d'affaires comprend tout au long de l'année des parutions dans Meet & Travel Mag, Challenges, Bedouk (emailing), campagne linkedin.
- > Campagne linkedin Lac Annecy Congrès sous forme de motion design en juin et septembre 2021.
- > Réflexion sur l'élaboration d'éducteurs ciblés.
- > Programmation de visites du parc hébergeurs et mise en avant de l'outil de réservation en ligne pour les congressistes.

Travail sur la mise en place d'un nouvel outil de gestion des manifestations (logiciel access obsolète).

### Les chiffres sur le digital

Web

#### Site internet

- > Année 2020 : 5 141 visiteurs
- > 1<sup>er</sup> semestre 2021 (1<sup>er</sup> janvier – 30 juin) : 4 278 visiteurs (+65,6 % vs 2020)

#### LinkedIn

- > Année 2020 : 1 184 abonnés
- > 1<sup>er</sup> semestre 2021 (1<sup>er</sup> janvier – 30 juin) : + 80 abonnés (70% AURA, 9% Ile de France et 3% Suisse)

#### Campagne LinkedIn

- > Coût Campagne de juin à décembre 2020 : 14 100 €

- > Dépenses du 1<sup>er</sup> au 15/07 : 500 €
- > Durée : 1<sup>er</sup> au 15 juillet 2020
- > Impressions : 23 212
- > Clics : 72

#### Newsletter

- > Année 2020 : 4 newsletter envoyées : janvier, avril, septembre et décembre
- > Fichier qualifié de 3 000 personnes BtoB

## DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

### Actions liées au contexte de crise sanitaire

#### Mise en place d'un "groupe covid"

A la demande des élus, le Grand Annecy a mis en place un groupe covid avec les représentants du secteur du tourisme, à savoir une vingtaine d'acteurs du tourisme et ce groupe s'est réuni environ tous les mois.

L'objectif de ces rencontres était de faire un point régulier sur la situation des sociopros du territoire, présenter les mesures gouvernementales de soutien pour le secteur touristique et élaborer un plan d'urgence et de relance porté par le Grand Annecy et l'Office de tourisme en collaboration avec les socioprofessionnels du tourisme.

#### Elaboration d'un plan d'urgence et de relance

Le Grand Annecy et l'Office de Tourisme ont collaboré étroitement pour mettre en œuvre un plan d'urgence à destination des professionnels du tourisme, dont les actions sont listées ci-dessous :

<b>Taxe de séjour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Report du paiement du 1<sup>er</sup> trimestre (à partir de septembre avec échelonnement possible)</li> <li>▪ Pas de suspension dans la collecte de la TS</li> </ul> La TS est payée par le touriste. Recette directement affectée au tourisme (à l'OTLA) et qui permettra de financer une partie du plan de relance.
<b>CFE</b>	Possibilité de dégrèvement des 2/3 de la CFE que l'Etat financera pour moitié (sous condition). Le Grand Annecy étudie cette option. La CFE «tourisme» = 1,9 millions d'euros pour 2 128 contribuables (CFE totale = 23,4 M€)
<b>Fonds Région Unie</b>	Le Grand Annecy étudie les modalités pour abonder le fonds régional , notamment sur le volet tourisme
<b>Fonds innovation</b>	Renouvellement de la convention avec BPI (300 000 à 500 000€) pour 3 ans. Priorisation vers les entreprises des filières, du tourisme, de l'environnement et du numérique.
<b>Occupation du domaine public</b>	Annulation des redevances du Grand Annecy pour l'occupation du domaine public pour de 3 mois : DSP centre de congrès de l'Impérial / DSP centre de vacances Ternélia à Saint-Jorioz
<b>Plateforme logements saisonniers</b>	Outil de mise en relation des loueurs de meublés et des sociopros ayant besoin de loger leurs saisonniers-travailleurs en CDD. Mise en place de l'outil en juillet.
<b>Etude nouvelle stratégie touristique</b>	Lancement de l'étude en janvier 2021, en partenariat avec les acteurs touristiques du territoire
<b>Maintien navettes des plages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Navettes routières : week end de juin et septembre / tous les jours de juillet et août</li> <li>▪ Navette lacustre : démarrage le 1<sup>er</sup> juillet – tous les jours en juillet et août / week end de septembre</li> </ul>
<b>Soutien plan de relance de l'OT</b>	Si nécessaire, octroi à l'OTLA d'une subvention exceptionnelle pour la mise en œuvre de son plan de relance.

	<b>Ouverture B.I.T</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien de l'ouverture de l'ensemble des Bureaux d'Information touristique sur l'ensemble du territoire : Alby-sur-Chéran, Menthon Saint-Bernard, Duingt, Fillière, Sevrier,</li> <li>Rappel des bureaux permanents : Annecy, Veyrier-du-Lac, Saint-Jorioz, Talloires-Montmin</li> <li>Adapté et complété à chaque commune (relais d'information à Fillière et Alby)</li> </ul>
	<b>Adhésions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser les encaissements à la fin de l'année 2020</li> <li>Révision de la grille tarifaire 2021 pour compenser le manque d'activités 2020</li> </ul>
	<b>Billetterie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annulation des commissions sur les spectacles. Mesure applicable pour les organisateurs, artistes et spectacles du territoire.</li> <li>Envisagée jusqu'au printemps 2021</li> </ul>
	<b>Magazine et Guide pratique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplacement du magazine en Webzine : pas de sollicitation publicitaire des annonceurs habituels.</li> <li>Baisse des tarifs publicitaires pour le guide pratique.</li> </ul>
	<b>Commercialisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edition d'un Carnet d'Escapades : suggestion d'expériences thématiques</li> <li>Offrir les inscriptions à des salons &amp; workshops, sur le stand unique du lac d'Annecy</li> <li>Relais Savoie Mont-Blanc Tourisme et Auvergne Rhône-Alpes Tourisme</li> </ul>
	<b>Tourisme d'Affaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrait des commissions 2020 et début 2021 pour maintenir et accélérer la tenue d'événements sur notre territoire</li> <li>Prestations offertes jusqu'au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 : création de site internet, gestion des hébergements et des bulletins d'inscription</li> <li>Activation et campagne digitale pour relancer l'automne</li> <li>Webinaire « évolution des congrès/colloques »</li> <li>Offrir les inscriptions à des workshops via l'OTLA et France Congrès</li> </ul>

## Projet mobibail

Une des actions du plan de relance post covid était la création d'un site internet de mise en relation entre meublés de tourisme et personnes en recherche de logements temporaires en faisant la promotion du bail mobilité.

Un projet de développement a été initié avec le prestataire du Grand Annecy Nouveaux Territoires pour créer un site de mise en relation via une passerelle depuis la plateforme de télédéclaration de la taxe de séjour, l'idée étant que les meublés de tourisme puissent accéder à ce nouvel outil avec leurs identifiants "taxe de séjour".

Plusieurs réunions ont eu lieu, notamment avec les services habitat du Grand Annecy et les partenaires tels que le syndicat des meublés de tourisme, Action Logement, l'Office de tourisme. L'objectif est de mettre ce nouvel outil en ligne le premier semestre 2021.

## L'Office de Tourisme du Lac d'Annecy

### **Fonctionnement de l'Office de Tourisme du Lac d'Annecy**

L'Office de Tourisme du Lac d'Annecy, comprend :

- > 4 bureaux ouverts à l'année : Annecy, Veyrier-du-Lac, Talloires et Saint-Jorioz
- > 6 bureaux saisonniers : Menthon-Saint-Bernard, Duingt, Sevrier, Alby-sur-Chéran et Fillière

## **La Fréquentation**

Malgré le contexte de crise sanitaire liée au covid 19, les 10 bureaux d'information ont accueilli 252 320 personnes en 2020 (-16 680 visiteurs par rapport à 2019). Le bureau d'Annecy représente 89 % de ces accueils. La clientèle est majoritairement française, avec un pic extrême sur l'été.

### **Nombre d'adhérents**

Les adhésions se font désormais en ligne. L'OT compte 430 adhérents répartis de la façon suivante :

- > 252 hébergeurs (- 21 / 2019)
- > 141 prestataires d'activités, sites touristiques et culturels (+ 22 / 2019)
- > 37 bars et restaurants (- 4 / 2019)

### **Visites guidées**

Compte-tenu de la crise sanitaire, les visites guidées sont en baisse par rapport à 2019. L'Office de Tourisme a enregistré en 2020 : **1 056 visites** (groupes + individuels) contre 1 715 en 2019.

Les visites guidées ont accueilli un total de **3 799 visiteurs** – un travail conjoint avec les guides-conférenciers de la Ville nouvelle d'Annecy et les guides du patrimoine des Pays de Savoie.

### **Editions**

**370 000** documents édités par l'Office de Tourisme en 2020 :

- > 200 000 plans Annecy centre

- > 80 000 magasins
- > 50 000 plans semi-agglo
- > 40 000 guides pratiques

### **Site internet**

- > 1 873 720 sessions (- 6 % par rapport à 2019)
- > 1 266 770 visiteurs uniques (- 2,8 % par rapport à 2019)
- > 83 % visiteurs Français (Auvergne-Rhône-Alpes (49 %), IDF (24 %), Grand Est, Occitanie, PACA) / 17 % visiteurs étrangers (Suisse, Belgique, Royaume-Uni, Pays-Bas, Allemagne)
- > 60 % femmes / 40 % hommes
- > Ages des visiteurs : 18-24 ans : 14 % / 25-34 ans : 31 % / 35-44 ans : 19 % / 45-54 ans : 14 % / 55-64 ans : 13 % / 65+ ans : 9 %
- > Support utilisés : 63 % mobile (59 % en 2019) / 32 % desktop (idem 2019) / 5 % tablette (9 % en 2019)
- > Pages les plus recherchées : 1 : webcams / 2 : agenda / 3 : campings / 4 : locations de vacances / 5 : plages et piscines / 6 : itinéraires de randonnées / 7 : escapades / 8 : hôtels / 9 : jeu-concours escapades / 10 : tous hébergements confondus
- > Zoom sur les manifestations :
  - Fête du Lac : 46 000 consultations (contre 164 000 en 2019)
  - Carnaval Vénitien : 33 000 consultations (contre 51 000 en 2019)
  - Retour des Alpes : 16 000 consultations (contre 50 000 en 2019)

### **Relations partenaires**

- > Newsletter pro : 12/an (adaptation des envois suivant l'évolution de la crise sanitaire) – 1 460 abonnés – 36 % d'ouverture
- > Newsletter grand public : 12/an (adaptation des envois suivant l'évolution de la crise sanitaire) - 19 900 abonnés – 24 % d'ouverture
- > Newsletter spécial billetterie : 7/an (adaptation des envois suivant l'évolution de la crise sanitaire & confinements) - 4 800 abonnés – 33 % d'ouverture

### **Relations Sociaux**

- > Facebook : 35 715 fans (+ 19 % par rapport à 2019)
- > Instagram : 38 624 abonnés (+ 34 % par rapport à 2019)

- > Blog : 35 620 visiteurs uniques (+ 3,4 % par rapport à 2019)

- > Application Rando ViAnnecy : 44 parcours pour 42 581 téléchargements cumulés sur Mhikes

+ ViAnnecy (marque blanche) / Pic de téléchargements : semaine 31 (27 juillet/2 août 2020) avec 2 000 téléchargements sur ViAnnecy

### **Relations presse, TV et radio : conférences de presse, accueils, articles**

Grâce à la participation étroite de Savoie Mont-Blanc, Rhône-Alpes Tourisme, Atout France, et l'agence Olivia Payerne, l'Office de Tourisme a réalisé en 2020 :

- > 2 dossiers de presse et 26 communiqués de presse
- > 1 tournée des rédactions en septembre (agence)
- > Participation à 1 Workshop presse nationale : Paris
- > Participation à 2 Workshop presse belge : visio
- > 72 accueils presse pour 128 journalistes accueillis
- > 70 Passage TV
- > Valorisation totale médias : 3 797 331 € (hors FIFA)
  - Répartition des retombées presse : 39 % TV, 21 % Web, 5 % Radio, 35 % Print (à noter que l'an passé nous étions en période de confinement et que nous avons eu des rushs vidéos de la part de la Ville d'Annecy à diffuser auprès des médias "Annecy confiné" qui a été diffusé sur tous les médias).

### **Politique événementielle**

Aucune participation liée au contexte sanitaire.

### **Promotion**

- > Salons et workshops : l'Office de Tourisme a participé à 1 éductour et 4 salons
  - Accueils Tours Opérateurs : l'Office de Tourisme a reçu 9 tour-opérateurs en provenance de : Russie, Belgique, Grande Bretagne.

### **Billetterie**

Le service billetterie a réalisé un chiffre d'affaires de 74 870 € (280 000 € en 2019). 54 spectacles et activités ont été proposés en 2020 (118 en 2019).

### **Perspectives 2021**

- > Affirmer le positionnement d'un territoire d'exception autour de 4 grands axes thématiques :

- loisirs nature
  - gastronomie et art de vivre
  - culture et patrimoine
  - contemplation
- Soutenir un développement touristique responsable et hors été en privilégiant 4 axes essentiels :
- évolution numérique
  - actions commerciales
  - tourisme d’Affaires
  - relations presse
- **Développer l’attractivité du territoire** en favorisant les sites confidentiels :
- sortir de l’offre classique
  - faire émerger et promouvoir de nouveaux sites éloignés

### **Gestion de la taxe de séjour d’agglomération**

La mise en œuvre d’une taxe de séjour à l’échelle de l’agglomération a été validée en décembre 2011 et a été effective au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

En 2017, il a fallu intégrer les 4 intercommunalités qui ont rejoint le Grand Annecy et donc référencer l’ensemble de ces nouveaux hébergeurs pour les intégrer à la plateforme de déclaration et de gestion de la taxe de séjour gérée par le Grand Annecy. La collectivité est passé d’environ 500 hébergeurs à 1 200 hébergeurs.

Par ailleurs, le choix a été fait de modifier les modalités de collecte en étendant cette collecte sur toute l’année et au réel pour l’ensemble des hébergeurs.

En 2018, les élus du Grand Annecy ont validé la mise en œuvre du changement d’usage pour les locations touristiques, phase nécessaire permettant dans un second temps de rendre obligatoire le numéro d’enregistrement à toute location saisonnière, y compris les locations de courte durée de résidences principales. La délibération a été prise en mars 2018 à la suite de laquelle des réunions avec les acteurs touristiques, les hébergeurs ont été organisées ainsi qu’une importante phase d’information et de communication.

Depuis 2019, une plateforme dédiée pour délivrer le numéro d’enregistrement est en place et un module permettant de générer les autorisations pour le changement d’usage est opérationnel. La collaboration entre les communes et le Grand Annecy reste à définir

afin de délivrer officiellement l’arrêté de changement d’usage aux hébergeurs qui en auront fait la demande.

### **Délégation de Service Public Village Vacances “le Pré du Lac” (Saint-Jorioz)**

Acquis en 2006 par la Communauté de Communes de la Rive Gauche du Lac d’Annecy, le village vacances “Le Pré du Lac”, situé sur la commune de SAINT -JORIOZ a fait l’objet d’une procédure de délégation de service public (DSP) de type concession pour une durée de 25 ans adossée à un bail emphytéotique. En 2010 l’association Ternélia Entre Lac et Montagnes a été désignée pour la gestion et la restauration du village vacances<sup>1</sup>.

Dans le cadre de cette délégation, des travaux ont été réalisés par le concessionnaire essentiellement sur le bâtiment principal ce qui a permis au village vacances remodelé d’ouvrir ses portes au printemps 2011.

Il comprend 100 chambres, une capacité de 250 lits touristiques et un restaurant de plus de 130 couverts.

En juin 2013, un incendie a totalement détruit le bâtiment principal (à usage d’accueil, animation, salle de réunion, restauration) du Village vacances et a entraîné un fonctionnement “a minima” durant 4 ans. A l’automne 2016 les travaux de reconstruction du bâtiment principal ont débuté pour être inauguré le 20 juin 2017.

Après le sinistre, l’association a maintenu durant 4 ans l’ouverture du Village vacances en fonctionnant sous chapiteau et proposant des prestations revues. Ces travaux ont permis la reconstruction du bâtiment sinistré, soit : le bâtiment principal qui regroupe l’accueil, le bar, une salle de spectacles et diverses salles de réunion / séminaires, les cuisines et salle de restaurant avec terrasse. A été annexé un espace bien être (bassin couvert, jacuzzi et sauna...).

Fin 2016 un avenant à la DSP et au BE a été signé entre la Communauté de Communes de la Rive Gauche du Lac d’Annecy et Ternélia pour les prolonger de 5 ans soit jusqu’au 31 décembre 2040, et modifier le montant des loyers des 4 premières années ainsi que les dispositions concernant les assurances et l’entretien du bâtiment.

En 2018, le village vacances a obtenu un classement 4 étoiles.

<sup>1</sup> délibérations en date du 24/08/2010, approuvant le contrat de délégation de service public et le bail emphytéotique administratif.

L'association Ternélia Entre Lac et Montagnes est également porteuse d'un projet social comprenant deux axes :

- 1- le droit au travail y compris pour les personnes ayant un handicap (avec la mise en place avec le Conseil Départemental de Haute-Savoie d'un chantier d'insertion)
- 2- le droit aux vacances et loisirs pour tous dans une mixité sociale maîtrisée et ancrée au territoire.

### Les faits marquants de 2020

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et la fermeture administrative des établissements (2 confinements du 17 mars au 11 mai et du 30 octobre au 15 décembre). L'année 2020 est donc amputée de ces

jours de fermeture et de l'incertitude sur les voyages en groupe, l'annulation ou le report des séminaires.

Alors que le nombre de journée vacances et le chiffre d'affaires progressaient régulièrement depuis 2017, on constate une chute de l'activité avec un nombre de journée vacances qui s'effondre (- 57%).

*A noter:* TELM (Ternélia Entre Littoral et Montagnes) regroupe désormais plusieurs villages vacances : le Pré du Lac mais aussi Port la Vie situé à Saint-Gilles-Croix-de-Vie (85), les résidences d'Armor à Douarnenez (29) et Clisson (Puy du Fou). Cette modification statutaire est intervenue en 2020 et engendre une fusion des trésoreries de ces villages vacances, étendant ainsi leur offre "littoral".

### Données chiffrées du Pré du Lac

	Journées vacances	Chiffres d'affaires séjours
Réalisé 2014/2015	17 314	973 043 €
Réalisé 2015/2016	14 894	873 523 €
Réalisé 2016/2017	22 792	988 339 €
Réalisé 2017/2018	27 144	1 486 032 €
Réalisé 2018/2019	30 019	1 681 804 €
Réalisé 2019/2020	13 035	822 094 €

	2018	2019	2020	Variation / 2019	Variation / 2019 en %
Nbre de journées de vacances	27 144	30 019	13 035	-16 984	-57 %
Chiffre d'affaires séjour	1 755 295 €	1 681 804 €	822 094 €	-859 710 €	-51 %
Chiffre d'affaires TOTAL	1 486 032 €	1 969 434 €	935 580 €	-1 033 854 €	-52 %

Les données chiffrées sont conformes à celles constatées chez l'ensemble des professionnels du tourisme ouverts toute l'année, la fréquentation estivale a été conforme à celle des années précédentes mais le report des séminaires, l'annulation des groupes, la fermeture du printemps a eu un réel impact sur le chiffre d'affaires qui baisse de 50%.

### Résultats de l'exercice

Résultats de l'exercice	2018	2019	2020	Variation / 2019	Variation / 2019 en %
Total produits	2 322 464 €	2 459 996 €	1 518 549 €	-941 447 €	-38 %
Total charges	2 146 582 €	2 356 627 €	1 623 392 €	-733 235 €	-31 %
Résultats	175 882 €	103 369 €	-104 843 €	-208 212 €	-201 %

Les résultats 2019 étaient encourageants (après plusieurs années passées avec une exploitation dégradée suite à l'incendie). De nouvelles perspectives s'ouvraient pour le village vacances du Pré du lac qui envisageait de nouveaux projets tels que la rénovation du bâtiment le Parmelan (56 chambres réparties sur 2 étages). Celle-ci a été retardée par la crise sanitaire, le Grand Anancy souhaiterait accompagner ce projet afin d'en faire une opération exemplaire et peut être plus complète en l'étendant aux terrains de sport situés à l'entrée du site ainsi qu'aux gîtes comprenant 10 chambres qui n'avaient pas fait l'objet de la première phase de réhabilitation.

Le Grand Anancy a été sollicité sur la réhabilitation du bâtiment appelé "la ferme" situé à l'entrée du site, accueillant le personnel et resté propriété de l'agglomération dans le montage DSP/ BE. Sa vétusté avait engendré la fermeture d'une partie (l'étage) jugée insalubre. Un montage pourrait être envisagé avec un bailleur social.

## DEVELOPPEMENT DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET LA RECHERCHE

En 2019, le campus de l'Université Savoie Mont Blanc (USMB) à Annecy-le-Vieux compte un peu plus de 4 500 étudiants, et l'agglomération compte, toutes formations confondues, environ 10 000 étudiants, ce qui en fait le 3ème pôle d'Enseignement Supérieur de l'académie de Grenoble.

L'enseignement supérieur, la recherche et l'innovation sur le territoire sont marqués par une dynamique d'augmentation régulière du nombre d'étudiants sur le territoire depuis quelques années : 30% d'augmentation entre 2003 et 2018, soit la plus forte augmentation de l'académie de Grenoble, et l'une des plus fortes de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Depuis de nombreuses années, le Grand Anancy soutient le développement universitaire sur son territoire en allant du financement de formations en lien avec les besoins du territoire du soutien financier au Club des entreprises de l'USMB, jusqu'à l'acquisition de locaux et la maîtrise d'ouvrage pour la construction d'équipements universitaires.

## Pour l'année 2020 le Grand Anancy a mené diverses actions :

- > Projet de déconstruction et reconstruction de l'équipement sportif du Bray : projet situé sur le campus universitaire d'Annecy-le-Vieux, piloté par le Grand Anancy. L'année 2020 aura été l'occasion de voir les travaux de construction se poursuivre malgré le contexte sanitaire qui a fortement impacté l'activité des entreprises.
- > Continuation de l'élaboration d'un Schéma Local Enseignement Supérieur Recherche et Innovation ayant pour but de détailler avec les partenaires la stratégie de développement à mettre en place pour le territoire, malgré la situation sanitaire obligeant au report d'un certain nombre de réunions de concertation et de travail.
- > Continuation de l'élaboration d'un Schéma d'Aménagement du Campus Universitaire afin de permettre à ce dernier d'accueillir les projets de développement attendus pour l'Enseignement Supérieur et la Recherche sur l'agglomération malgré la situation sanitaire obligeant au report d'un certain nombre de réunions de concertation et de travail.
- > Dans le cadre de ses liens avec la Fondation de l'USMB, le Grand Anancy a assuré son soutien à la chaire IOPEN (Innovation Ouverte Prospective et Numérique) portée par le laboratoire IREGE, en subventionnant l'organisation de l'événement de diffusion des résultats des recherches aux entreprises (sous format digital en conséquence de la crise sanitaire).
- > Le Grand Anancy a lancé en copilotage avec la Fondation USMB une année de préfiguration pour une chaire Economie Environnementale, cette année étant cofinancée par les deux structures.
- > Le Grand Anancy a apporté son soutien annuel au Club des Entreprises de l'USMB via une subvention de fonctionnement.
- > Le Grand Anancy a apporté son soutien à l'association Faubourg des Balmettes pour la construction d'un bâtiment destiné à accueillir le campus annécien de l'UCLy (Université Catholique de Lyon) à travers une subvention d'investissement. Ce campus va accueillir les formations suivantes : licences de droit et bachelor droit & management, avec une forte dimension internationale.

- > Le Grand Anney est devenu membre du collectif local pour le label "Campus Durable dans un Territoire Durable". L'alliance locale constituée du Grand Anney, de l'USMB, de l'ESAAA, du CROUS et du Grand Chambéry, a défini un plan d'action s'articulant autour de 3 grands thèmes en lien avec le thème fédérateur "Climat" : végétalisation, sobriété et mobilité, et a obtenu le label.

Dans le cadre de la gestion de crise covid le Grand Anney a également mis en place un groupe d'échange avec les acteurs concernés par l'alternance sur le territoire, le but étant de s'organiser collectivement pour répondre aux étudiants ne trouvant pas de stage ou d'alternance.

### **Appui aux formations supérieures dans la filière "sport et outdoor"**

Afin de répondre aux besoins en main d'œuvre qualifiée des entreprises du territoire dans la filière sport outdoor, l'association OSV a créé en partenariat avec l'IUT d'Anney des licences professionnelles, entièrement dispensées en anglais. Le Grand Anney a renouvelé en 2019 via une nouvelle convention d'une durée de trois ans son soutien financier à ces formations à hauteur de 10 000 € par an chacune :

- > **Bachelor "performance sports textiles & footwear"** : formation internationale, bac+3, proposée par l'USMB pour former des techniciens de haut niveau pour l'industrie des sports et loisirs, dans le domaine du vêtement, de la chaussure, de la bagagerie et des accessoires textiles ;
- > **Bachelor "international sales specialists in sports"** : formation internationale, bac+3, proposée par l'USMB pour former des commerciaux internationaux sur le marché du sport ;
- > **Bachelor "Sport Design and Communication"** : bac +3, destinée à former des spécialistes de la mise en marché et animation des offres de produits et de services.

### **Appui aux formations supérieures "image et création numérique" hébergées dans des locaux du Grand Anney aux Papeteries - Image Factory**

Ce pôle de formations supérieures couvre les trois types de compétences nécessaires au développement d'activités dans la filière de l'image et des industries créatives :

- > Compétences technologiques,
- > Compétences créatives et artistiques,
- > Compétences commerciales et managériales.

Ces formations d'excellence sont reconnues par les entreprises de cette filière et affichent ainsi des taux d'insertion professionnelle élevés.

Depuis l'installation de ces formations (cf liste ci-dessous) en 2018 dans de nouveaux locaux acquis par le Grand Anney avec l'aide de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et du Département de la Haute-Savoie aux Papeteries – Image Factory, une partie d'entre elles bénéficie de la marque "Gobelins Campus Anney" – Gobelins, l'école de l'image est reconnue comme première école en cinéma d'animation à l'échelle mondiale d'après le classement [animationcareerreview.com](http://animationcareerreview.com) et comme première école de graphisme dans le classement de l'Étudiant.

*3 formations délivrant un diplôme niveau BAC +3 :*

- > Bachelor Designer et développeur interactif, option Design ou développement - Gobelins, l'école de l'image - L'Ecole by CCI Formation Digital
- > Licence Pro Développeur informatique multi supports Université Savoie Mont-Blanc L'Ecole by CCI Haute-Savoie
- > Animateur de personnage 3D GOBELINS, l'école de l'image - CITIA

*2 formations délivrant un diplôme niveau BAC +5 :*

- > Master 2 Stratégie et communication digitale Université Savoie Mont-Blanc L'Ecole by CCI Haute-Savoie
- > Cycle 2 Design et management de l'innovation interactive - Gobelins, l'école de l'image L'Ecole by CCI Haute-Savoie

### **Ecole Supérieure d'Arts Anney Alpes (ESAAA)**

Depuis la création du Grand Anney le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le suivi de l'Ecole Supérieure d'Art Anney Alpes (Etablissement Public de Coopération Culturelle / EPCC) au sein de l'agglomération est désormais effectué par la direction de l'économie au titre l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

L'Ecole Supérieure d'Arts Anney Alpes (ESAAA), accueille environ 200 étudiants sur le site des Marquisats à Anney dans un bâtiment qui lui est mis à disposition à titre gracieux par le Grand Anney, délivre des diplômes de niveaux Bac+3 +5 et +8 en Art et en Design et rassemble toute une série de dispositifs de création :

- > ESAAA UR (l'Unité de recherche qui rassemble les laboratoires de l'École),
- > ESAAA éditions (une structure éditoriale pour mettre en partage les résultats de l'activité),
- > ESAAA lab (un fablab art et design également ouvert aux makers du territoire),
- > ESAAA Prépa (une classe préparatoire aux écoles d'art et design),
- > ESAAA Mobile (une école internationale hors les murs pour les étudiants de Master Art).

En plus de la mise à disposition à titre gracieux des locaux, le Grand Annecy membre de l'EPCC, verse chaque année à l'école une subvention de fonctionnement ainsi qu'une subvention d'équipement.

Le Grand Annecy pilote le projet de restructuration (soit extension + réhabilitation) des locaux de l'ESAAA (École Supérieure d'Arts de l'Agglomération d'Annecy) dans le bâtiment des Marquisats à Annecy, projet inscrit au CPER 2015-2020. L'année 2020 aura été l'occasion pour le Grand Annecy de continuer la mise à jour du programme du projet, notamment à travers la prise en compte du projet de Tiers Lieu de l'école, ainsi que de faire effectuer des études diagnostiques poussées afin de préparer la sélection de l'équipe de maîtrise d'œuvre qui dessinera le projet de restructuration.

## ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

### **Le Grand Annecy soutient la Mission Locale Jeunes du Bassin annécien**

La convention régissant les relations entre l'Agglomération et l'association Mission Locale Jeunes du Bassin annécien (MLJBA) est arrivée à échéance fin 2020 ; elle a été renouvelée au 1er janvier 2021 pour une période de 6 ans.

La MLJBA a pour objectif de favoriser l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 16 à 25 ans résidant dans le bassin annécien.

En 2020, sur le territoire du Grand Annecy :

- > 5 262 jeunes ont bénéficié d'un accompagnement par un conseiller de la structure,

- > 927 jeunes ont été accueillis pour la première fois à la Mission Locale,
- > 670 jeunes ont accédé à une situation d'emploi,
- > 93 jeunes ont accédé à un contrat en alternance,
- > 121 jeunes ont accédé à une situation de formation.

Cette année encore, la MLJBA a mené de nombreuses actions pour favoriser l'emploi et l'autonomie des jeunes comme :

- > le maintien permanent de la relation avec les jeunes pendant la crise sanitaire par l'adaptation de ses services à la situation en quelques jours et par la refonte globale de ses méthodes pédagogiques de travail (renforcement du distanciel avec le public et les entreprises, accentuation du rôle du lien social...),
- > poursuite et adaptation au contexte de nouvelles formes pédagogiques d'accompagnement et de mobilisation des jeunes les plus éloignés de l'emploi avec la mise en place d'actions de groupe autour du bénévolat et de l'entraide,
- > développement des actions d'accompagnement des mineurs suite à la mise en place de l'obligation de formation et au développement des actions liées à la plateforme mineurs fortement soutenues par le Département et l'Etat,
- > lancement de la Mission Locale mobile "le TRUCK" au second semestre 2020 pour permettre de mieux repérer et faire adhérer les jeunes du territoire,
- > poursuite de la stratégie de réponse aux appels à projets lancés dans le cadre des nouvelles politiques initiées par l'Etat et la Région (par exemple Méthode IOD, 5 % Région...),
- > poursuite des actions de mutualisation avec le réseau aussi bien au niveau départemental (renforcement des liens avec la Mission Locale du Genevois) que régional (forte implication dans le développement de la stratégie numérique).

### **Le Grand Annecy soutient l'insertion socio-professionnelle des publics fragilisés**

Le Chantier Local d'Insertion du Grand Annecy (CLI), basé à Saint-Félix, est une structure d'insertion professionnelle par l'activité économique. Financé par l'Etat, la région AURA, le Département de la Haute-Savoie et le Fonds Social Européen, le CLI est conventionné par la DIRECCTE pour accompagner 19 salariés en situation de grande fragilité et éloignés de l'emploi. Par le biais de travaux d'entretien des espaces verts et de second

œuvre, l'objectif est de lever les freins à l'emploi et de transmettre les savoir-faire et savoir-être indispensables pour être en capacité de s'insérer ou se réinsérer sur le marché du travail.

L'équipe permanente dédiée à l'accompagnement et à l'encadrement des salariés en insertion est constituée d'une coordonnatrice, d'un accompagnant socio-professionnel, de quatre encadrants techniques d'insertion, dont un en charge de coordonner les travaux, et enfin d'une assistante administrative. En 2020, le fonctionnement de la structure a été fortement déstabilisé par la démission de la coordonnatrice, et d'une partie de l'équipe d'encadrement technique, dont les postes sont restés vacants la majorité de l'année. Cela a impacté la capacité d'accueil, d'accompagnement et opérationnelle du chantier. L'accompagnant socio-professionnel a assuré l'intérim du pilotage global du CLI. Cela a permis de poursuivre les activités et de continuer à accueillir et accompagner les salariés. Toutefois, il y a nécessairement eu un impact sur sa capacité à mener l'ensemble des activités socio-professionnelles habituelles, et tout particulièrement l'animation des ateliers collectifs. Le contexte sanitaire lié à la COVID-19 a aussi influé sur le déroulement des activités : perturbation des activités de terrain lors des confinements; difficulté à recruter les postes vacants (coordonnateur et encadrants techniques); protocole sanitaire limitant à 4 personnes le nombre des salariés en insertion encadrés par un encadrant; annulation de certaines formations et ateliers animés par des intervenants extérieurs; baisse de la fréquence des ateliers collectifs.

19 personnes en insertion ont été accueillies au CLI en 2020 (35 en 2019), au lieu des 50 prévues. Le parcours en insertion peut durer jusqu'à 24 mois et les personnes éligibles se voient proposer un contrat à durée déterminée d'insertion. En 2020 :

- 14 590 heures rémunérées réalisées par les salariés en insertion;
- Parmi les personnes accueillies :
  - 37% ont moins de 26 ans (ce qui représente l'essentiel des orientations reçues par les prescripteurs habilités) ;
  - 21% sont au RSA ;
  - 32% sont des femmes ;
  - 58% habitent une commune de la CCRTS ;
  - 77 % ont un niveau CAP / BEP ou inférieur.

- 624 heures d'entretiens individuels ont été menées par l'accompagnateur socio-professionnel, soit une moyenne de 32 heures par salarié et chaque salarié a participé à une moyenne de 3 ateliers collectifs (sur des thèmes tels que : définition du projet professionnel, rédaction d'une lettre de motivation, se préparer à un entretien d'embauche, cibler ses recherches, estime de soi, santé, gestion du budget). Les actions individuelles d'accompagnement ont eu trait à la recherche de logement (4 personnes ont pu trouver un logement stable), à la constitution des dossiers administratifs notamment pour les demandes d'aide sociale, à la constitution de dossiers RQTH, au suivi des inscriptions au Pôle emploi et à une aide dans la gestion des courriers ;
- 26% ont eu besoin de cours de FLE (avec un organisme et une bénévole) ;
- 5 personnes ont pu bénéficier d'un bilan de santé ;
- 5 salariés ont assisté à une formation PSC1 sur la prévention des risques et la sécurité. 1 personne a réalisé une formation pré-qualifiante en horticulture. 2 personnes ont suivi une formation sur les plantes invasives ;
- 74% des salariés présents sur le chantier ont une problématique de mobilité : 58% ont pu s'inscrire à l'auto-école, 1 personne a validé son code de la route, 37% ont bénéficié de cours de code intensif, 4 personnes ont suivi des heures de conduite et 3 ont obtenu leur permis ;
- 4 périodes de mise en situation professionnelle ont été réalisées ;
- il y a eu 44% de sorties dynamiques, dont 22% de sorties durables et 22% de sorties positives.

Au niveau opérationnel, 340 jours / équipe ont été réalisés auprès de 19 communes et intercommunalités (communes membres du Grand Anancy et de la CCRTS, ainsi que des services du Grand Anancy) sur des travaux de type : entretien des espaces extérieurs des zones d'activité économique, entretien des zones de captage d'eau potable, broyage à la demande des communes, abattage et élagage, création, entretien et balisage des sentiers du PDIPR, second œuvre de bâtiments, collecte de papier, déneigement et plantations.

Ces travaux ont constitué un support pour le développement des savoir-être et savoir-faire, et tout particulièrement les compétences transférables. Des formations régulières concernant l'entretien et l'utilisation des machines, la taille, le débroussaillage et la tonte, ainsi que

que la sécurité sur les chantiers ont été dispensées aux salariés par les encadrants.

### Axes de développement 2021

L'année 2021 démarre avec la prise de poste d'une nouvelle coordonnatrice. L'objectif pour cette nouvelle année est de recruter les postes vacants, de stabiliser la structure organisationnelle et les équipes, et de remettre en marche la totalité des protocoles d'accompagnement socio-professionnel. En moyenne et afin de prendre en compte les aléas liés à la crise sanitaire, le CLI se donne pour objectif 12.5 ETP en CDDI en 2021. Un travail sur le projet de service du CLI est à mener, notamment dans le cadre du transfert du CLI de la Direction de l'Aménagement vers la Direction de l'Économie.

Parallèlement à ce soutien à la Mission Locale Jeunes, le Grand Anancy a donné une suite favorable à la sollicitation de **'l'École de la Deuxième chance'** de Savoie qui proposait d'étudier la faisabilité d'implantation d'un ou deux sites en Haute-Savoie. Cette étude menée avec le soutien de l'État, du Département, de la ville d'Annecy et du Grand Anancy devra permettre d'éclairer les élus sur les besoins d'accompagnement des jeunes (15-25 ans) sur le territoire du Grand Anancy.

## ACTIONS DIVERSES (ou autres activités)

### Aménagement numérique du territoire

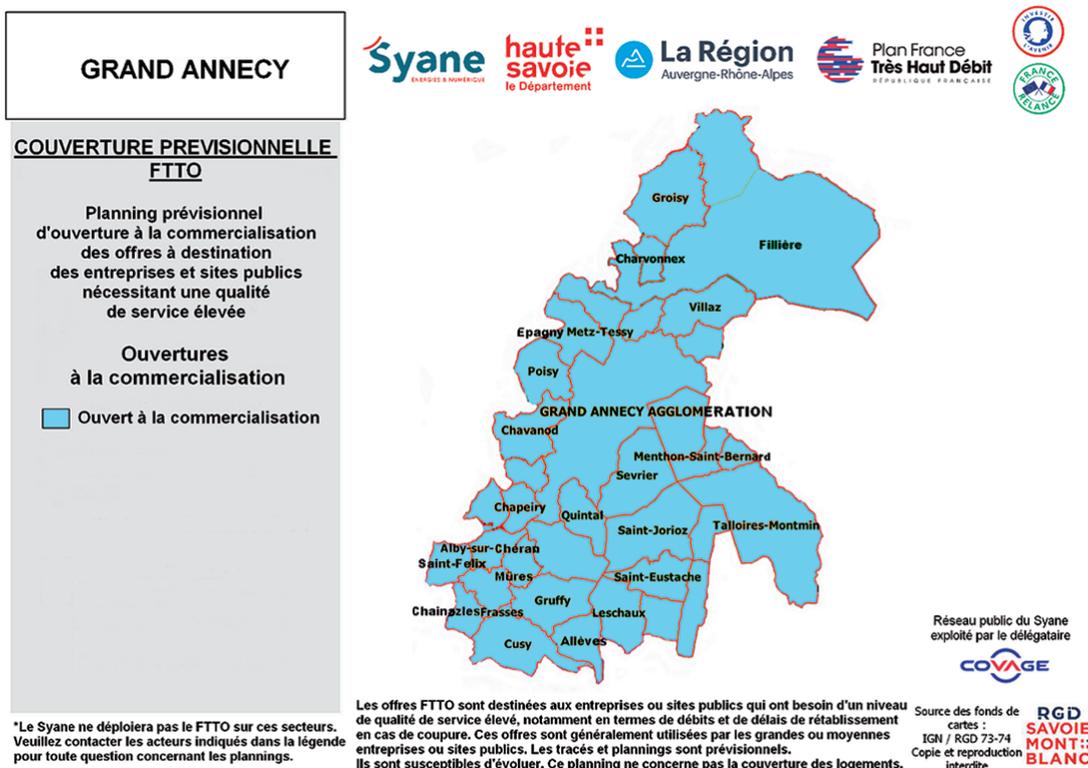
Depuis 2013, le Syane déploie le réseau public fibre optique de la Haute-Savoie. Ce réseau permettra aux entreprises et aux particuliers de bénéficier du très haut débit Internet, devenu indispensable face au développement des besoins et des services. Les enjeux sont nombreux : attractivité économique, essor touristique, santé connectée, télétravail, économies d'énergie, maintien de la vitalité des territoires ruraux et montagnards, administration à distance, évolution des loisirs et des usages des nouvelles technologies, etc.

Ce réseau public fibre optique déployé par le Syane comporte :

- > une partie FTTO (couverture professionnelle) pour l'ensemble du territoire,
- > une partie FTTH (couverture résidentielle) hors périmètre de l'ex-agglomération d'Annecy.

### La couverture fibre optique des entreprises sur le Grand Anancy

Les services numériques très haut débit pour l'ensemble des professionnels du Grand Anancy sont totalement ouverts à la commercialisation. A fin 2020, près de 80 Zones d'Activités Economiques (ZAE) sont couvertes, environ 200 sites sont déjà raccordés.



Carte prévisionnelle – décembre 2020

Le réseau public du Syane est exploité par la société Covage dans le cadre d'une délégation de service public d'une durée de 22 ans.

### **La couverture fibre optique des logements sur le Grand Anancy**

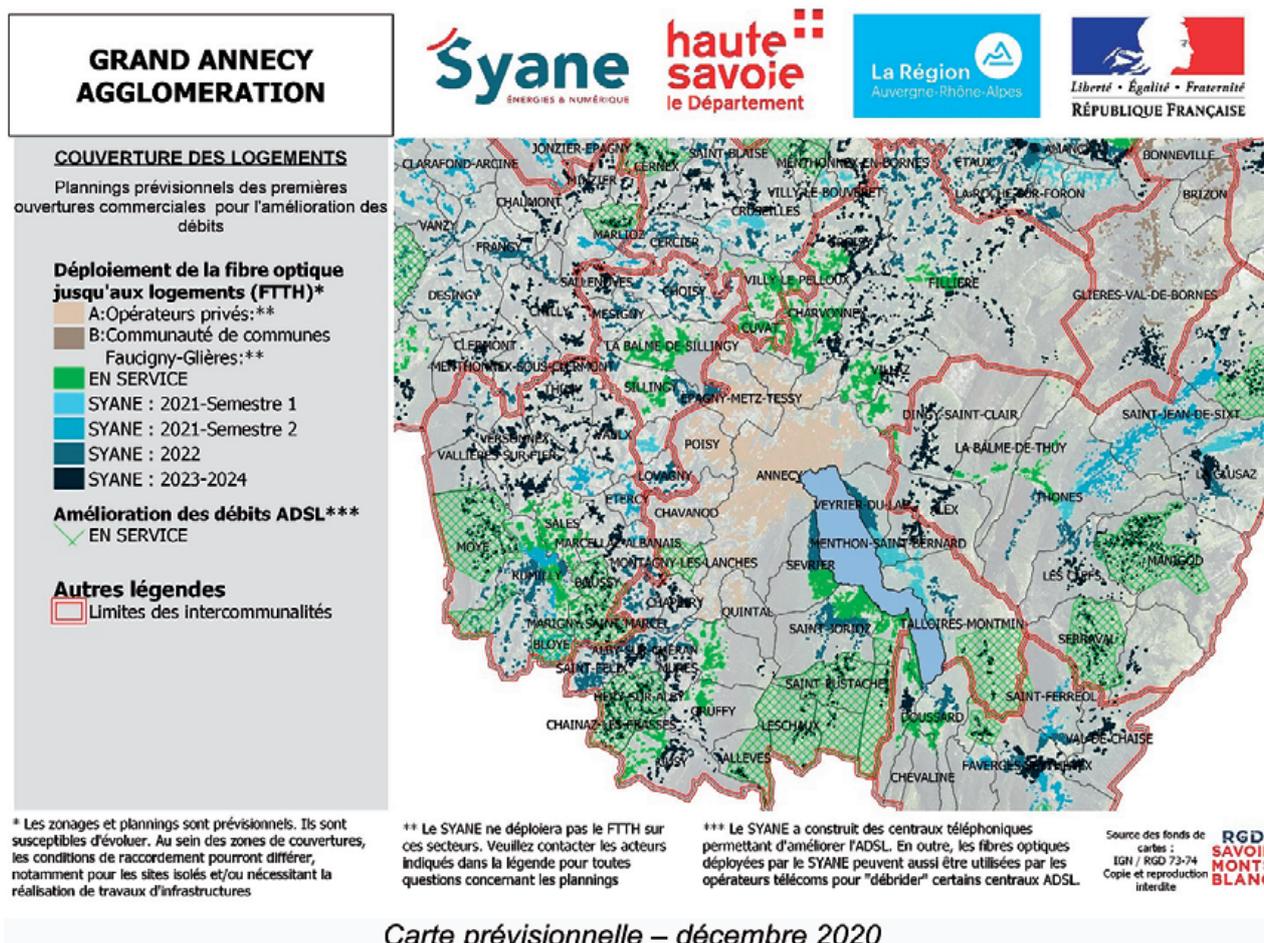
Sur le Grand Anancy, l'ouverture à la commercialisation des services très haut débit est déjà effective dans certaines communes. Une partie des travaux de déploiement est prévue en 2021 sur la rive droite du lac, ainsi qu'en 2022.

Pour le reste du territoire, les travaux sont planifiés entre 2022 et 2023-2024.

Egalement, une amélioration des débits ADSL a été opérée sur certaines communes.

En 2020, les travaux sur les communes de Cusy (448 logements), Viuz-la-Chiesaz/Gruffy (1063 logements), Veyrier-du-Lac/Menthon-Saint-Bernard/Talloires (1 528 logements), Groisy (669 logements), Allonzier-la-Caille/Cuvat/Villy-le-Pelloux/Fillière (2 364 logements), Talloires-Montmin (692 logements), Talloires (364 logements) ont été réceptionnés. Ces communes ont été ouvertes à la commercialisation de façon partielle en 2020 et certaines au premier trimestre 2021.

La couverture des communes est partielle et indépendante des limites communales. Les choix de déploiement s'appuient sur 3 critères, en concertation avec les communes : la desserte des zones les plus denses afin d'assurer l'équilibre économique du projet, la desserte des zones où le débit Internet est le plus faible et des critères techniques liés aux infrastructures techniques existantes.



Pour information, lorsque les travaux sont réceptionnés, la réglementation française impose un gel de 3 mois avant l'ouverture commerciale de la fibre optique afin de permettre à chaque fournisseur d'accès Internet de se préparer à rejoindre le réseau public du Syane.

Avant l'ouverture commerciale, une/des intervention(s) est/sont organisée(s) conjointement entre la commune, le Syane et Covage. A cette occasion, les modalités de raccordement et d'accès au réseau, ainsi que les offres proposées par les opérateurs, sont présentées aux habitants éligibles. Avec la crise sanitaire de la Covid-19,

ces interventions sont pour le moment suspendues et c'est Covage qui prend contact avec la commune.

Les raccordements finaux jusqu'à l'intérieur des logements particuliers sont pris en charge par les opérateurs au moment de la souscription aux offres fibre par les usagers.

Pour en savoir plus sur la commercialisation du réseau et les modalités de raccordement, vous pouvez écrire à cette adresse [gp-hautesavoie@covage.com](mailto:gp-hautesavoie@covage.com) ou consulter ce site <https://www.covage.com/>

### Comment se raccorder ?

Le réseau public fibre optique du Syane est exploité et commercialisé par l'entreprise privée Covage Haute-Savoie dans le cadre d'une délégation de service public.

Se raccorder à la fibre optique en 3 étapes :

- > Je choisis mon opérateur fibre en testant mon éligibilité sur le site de Covage.
- > L'opérateur raccorde mon logement à la fibre, dans un délai de 4 à 8 semaines.
  - Une fois que je suis éligible et que j'ai souscrit à une offre, l'opérateur que j'ai choisi sera **mon seul interlocuteur** y compris pour les questions de raccordement.

*Attention : je ne résilie pas mon abonnement actuel tant que la fibre n'est pas installée. Si je garde mon numéro de téléphone fixe, mon opérateur fibre fera le nécessaire auprès de mon opérateur actuel.*

- > L'opérateur m'informe que ma ligne est activée.  
Je branche ma box pour bénéficier de mes nouveaux services très haut débit.

#### Le réseau public est exploité par



#### Tester l'éligibilité à la fibre optique sur

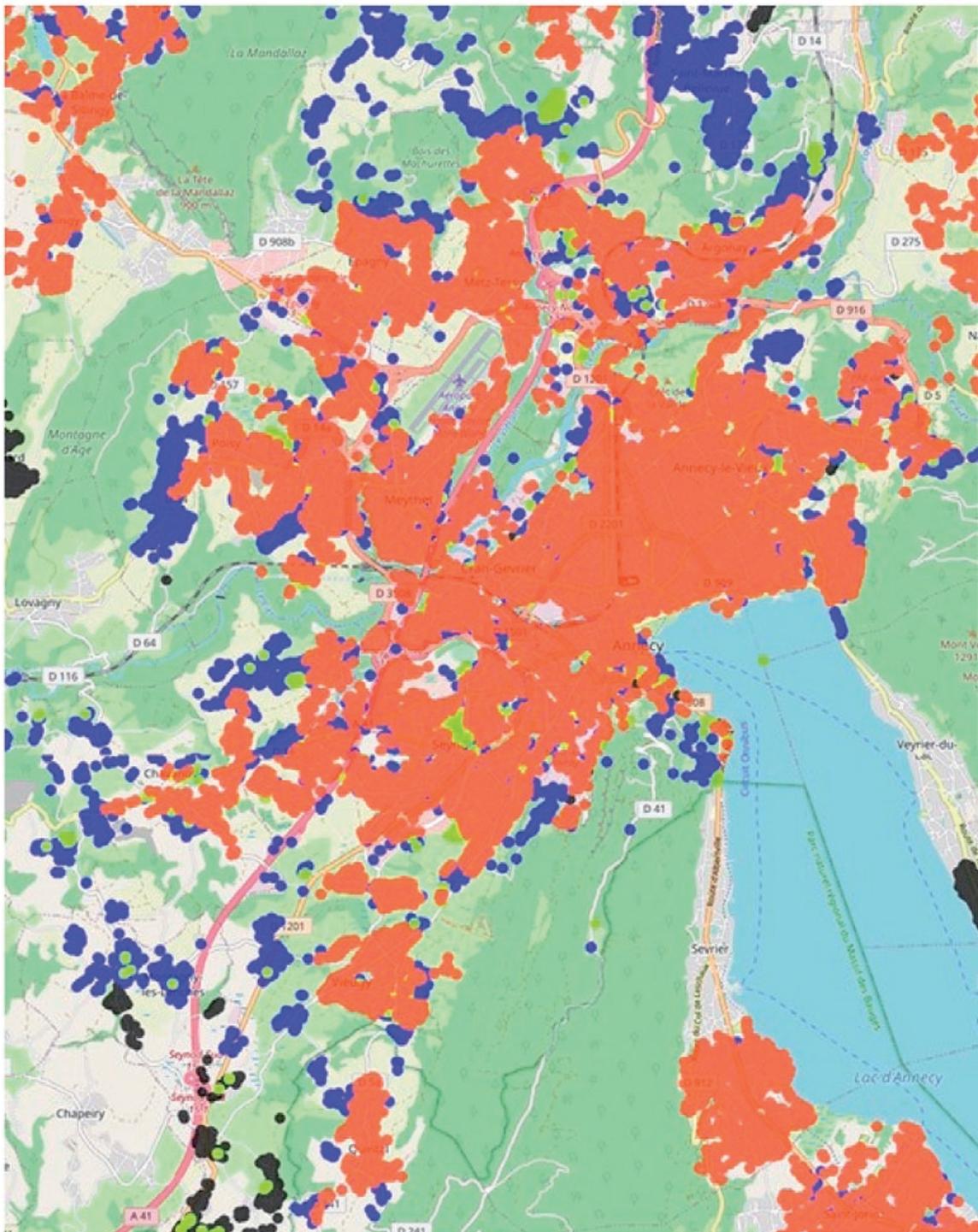
[www.covage.com](http://www.covage.com)

Le déploiement de la fibre optique FTTH par la société **Orange** se poursuit sur le territoire de l'ex-agglomération d'Annecy.

A fin décembre 2020, 80 365 locaux étaient raccordables, soit 106% du référentiel conventionnel INSEE2014 et 73% du référentiel technique Orange actualisé en permanence, comptabilisant 109 457 locaux à cette date.

A fin mars 2021, 83 904 locaux étaient raccordables, soit 111% du référentiel conventionnel INSEE2014 et 77% du référentiel technique Orange actualisé en permanence, comptabilisant 109 641 locaux à la fin du premier trimestre 2021.

La carte ci-dessous donne un aperçu de ce déploiement sur le territoire de l'ex-agglomération d'Annecy. Il inclut également des zones Syane-Covage où Orange n'est présent seulement qu'en tant que simple Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) comme à Sevrier.



Déploiement de la fibre optique par Orange – mars 2021 (périmètre ex-agglomération d'Annecy)

- logements raccordables
- logements adressables
- accord de syndic / bailleur signé

Vous pouvez suivre l'état d'avancement du déploiement de la fibre optique par Orange à cette adresse : <https://reseaux.orange.fr/couverture-reseaux/carte-de-couverture-fibre>

Depuis le premier confinement mis en place dans le cadre de la crise sanitaire de la Covid-19, Orange a noté quelques points saillants du déploiement reportés ci-après.

- > Le fort développement des besoins de bonne connectivité numérique pendant les confinements liés à la Covid-19 et l'avancement naturel du déploiement ont créé un surcroît de demandes de renseignements sur l'arrivée de la fibre.
- > Les calculs de charges nécessaires avant tout déploiement des nouveaux câbles sur les poteaux existants donnent un résultat négatif dans environ 20% des cas. Cela entraîne soit le remplacement des poteaux télécoms, soit des demandes de pose de nouveaux poteaux à côté des poteaux Enedis afin de tenir compte des impératifs calendaires et budgétaires. Ce phénomène est plus marqué là où le déploiement débute dans les communes et quartiers périphériques, avec un réseau télécom par nature très aérien et avec un relief plus prononcé : hauteurs de Pringy, Chavanod...
- > Des négociations au niveau national sont en cours depuis plusieurs mois pour actualiser les engagements de déploiement. A date, la fin du programme dans sa configuration de déploiement massif est toujours planifiée pour le 31 décembre 2022.

### **Le commerce**

Le Grand Annecy possède une voix délibérative au sein de la Commission Départementale d'équipement commercial.

Aucun dossier n'a été examiné en 2020.

Depuis la mise en place du Document d'Aménagement Commercial (SCOT du Bassin Annécien), aucune nouvelle analyse de l'appareil commercial du bassin annécien n'a été menée.

Face aux évolutions rapides des modes de consommation et des concepts commerciaux, le Grand Annecy avait décidé en 2019, en concertation avec les acteurs locaux du commerce et les Chambres Consulaires, de lancer une étude sur l'état du commerce local et les enjeux en matière de développement commercial dans le territoire, et pour cela de s'appuyer sur un cabinet spécialisé en la matière.

Un dossier de consultation d'entreprises a été préparé et une consultation lancée à la fin de l'automne 2019.

7 candidats ont déposé une offre en début d'année 2020. Leur analyse détaillée a été effectuée.

L'attribution du marché devait être faite au moment où a éclaté la crise sanitaire liée à la Covid-19.

Compte tenu de la fermeture des commerces et dans l'incertitude de la durée de la crise et de ses impacts potentiels sur l'appareil commercial, il a été décidé de ne pas attribuer le marché et de relancer la démarche ultérieurement.

### **Adoption du Contrat Territoire d'Industrie et de transition écologique**

En novembre 2018, le conseil national de l'Industrie a retenu le Grand Annecy parmi les 124 territoires d'Industrie. A travers ce label, le gouvernement souhaite renforcer la dimension territoriale de la politique industrielle de la France et doit permettre aux territoires de bénéficier d'un accompagnement prioritaire et spécifiques des pouvoirs publics en permettant la mobilisation d'un large éventail de politique publique.

Un protocole Territoire d'Industrie a été signé le 21 juin 2019 en présence de la ministre de la cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales : Mme GOURAULT, de la secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'Economie et des Finances Agnès Pannier-Runacher et de l'ensemble des opérateurs de l'Etat.

Le Ministère de la transition Ecologique et Solidaire avait par ailleurs lancé en 2018 la démarche des contrats de transition Ecologique, démarche innovante pour accompagner et soutenir la transformation écologique des territoires.

Ces contrats illustrent la méthode souhaitée par le Gouvernement pour accompagner les collectivités locales : une co-construction avec les territoires d'une transition écologique génératrice d'activités économiques et d'opportunités sociales. Après une première phase d'expérimentation en 2019 sur 19 territoires, la démarche a été étendue en juillet 2019 à 61 nouveaux territoires dont le Grand Annecy.

Ces deux procédures sont élaborées sur grâce à la mobilisation des acteurs des territoires (entreprises, collectivités, associations...) en prenant en compte les spécificités et les besoins de chaque territoire.

Les démarches étant identiques et les enjeux importants, le Comité de projet Territoire d'Industrie a décidé le 11 octobre 2019 de fusionner ces deux initiatives pour créer un contrat unique : le Contrat Territoire d'Industrie et de Transition Ecologique.

Ce contrat passé entre le Grand Annecy, l'Etat, la Région, les Industriels et l'ADEME (auquel les opérateurs de l'Etat sont associés : CDC Banque des Territoires, Business France, Pole Emploi, BPI France) défend les ambitions et priorités de développement industriel et territorial durable du Grand Annecy suivants :

- > Pérenniser et accompagner la croissance du socle industriel existant et maintenir la dynamique du territoire, en facilitant la mobilisation du foncier nécessaire, l'innovation durable et en développant les services aux entreprises,
- > Accompagner les industriels dans leurs mutations et en particulier, s'agissant du présent contrat, celles permettant de faire face aux enjeux climatiques,
- > Permettre la croissance des filières de rénovation du bâti, d'installation et d'exploitation d'installations de production d'énergie renouvelable à un niveau permettant de réaliser les objectifs énergétiques du plan climat air énergie du territoire,
- > Accompagner les salariés du territoire dans leur parcours résidentiel et leur mobilité quotidienne pour dynamiser la création d'emploi sans accentuer la pression sur l'environnement et les infrastructures.

Pour assurer le pilotage efficace du projet, les partenaires s'engagent à mettre en œuvre une organisation coordonnée s'appuyant sur :

- > Un comité "territoire d'industrie et de transition écologique" ci-après désigné "comité de territoire" composé
  - Du Préfet de Haute Savoie,
  - Du Président du Conseil régional ou de son(sa) représentant(e),
  - Du Président du Grand Annecy ou son représentant,
  - Du représentant des industries,
  - Du délégué régional de l'ADEME.

Ce comité, chargé du pilotage, du suivi, de l'élaboration et de la mise en œuvre du Contrat approuve la stratégie territoriale, oriente les actions et définit les priorités, assure la mise en cohérence des politiques publiques et des stratégies industrielles au service des objectifs poursuivis par le présent contrat.

Les décisions de ce comité s'appuieront sur les recommandations d'un comité d'experts "territoire d'industrie et de transition écologique".

Le plan d'action territoire d'industrie et de transition écologique est décliné autour :

- > **D'un socle commun** d'actions organisé selon 4 axes structurants :

- **Axe 1 – Attirer**

Les actions devront permettre le maintien de l'attractivité du territoire en facilitant la mobilisation du foncier pour les activités industrielles, en développant une stratégie marketing visant à développer une image industrielle / innovante du territoire et en aménageant la fiscalité des entreprises.

- **Axe 2 – Innover**

Les actions du plan d'action devront permettre de soutenir l'innovation en accompagnant les entreprises dans leur "transformation digitale et numérique" et leur transition écologique, en soutenant les projets de plateformes collectives d'innovation, et en proposant une offre de services innovantes.

- **Axe 3 – Simplifier**

Les actions de cet axe viseront à développer le travail en réseau en mode projet et à faciliter la mobilité des salariés.

- **Axe 4 – Préserver**

Les actions viseront à préserver l'environnement, en favorisant le développement des activités économiques qui permettent les économies d'énergie, la production d'énergies renouvelables, et la gestion durable de la ressource en eau.

- > Le socle commun d'actions est complété par un **volet Territoire d'Industrie** (comprenant les 4 axes Attirer, Innover, Simplifier et Recruter) et un **volet Transition Ecologique** (comprenant un axe unique Préserver notre environnement).

De nouvelles fiches actions pourront être ajoutées pendant la durée du contrat après validation par le comité de territoire. Le comité de pilotage régional en sera informé.

Ce contrat Territoire d'Industrie et de Transition Ecologique (2019-2022) a été signé le 28 novembre 2019 en présence de Mme GOURAULT, ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales.

Sur l'année 2020, il n'y a pas eu d'évolutions.



Crédit photo : J-M. Lombard

## Direction Mobilité

### LES TRANSPORTS URBAINS ET INTERURBAINS DE VOYAGEURS

L'année 2020 est la cinquième année d'exploitation du réseau de transport de voyageurs de l'agglomération du Grand Anancy par la SPL SIBRA. Ce contrat d'une durée de 6 ans arrivera à échéance fin 2021.

La crise sanitaire de la COVID-19 a eu des conséquences importantes sur l'activité de la SIBRA.

Les éléments qui caractérisent **l'évolution de l'activité 2020 sur le réseau SIBRA** sont les suivants :

- > Une offre de transport en diminution de 1,7% du fait de la réduction des services suite à la COVID-19, alors que l'offre kilométrique aurait dû être en progression du fait de :
  - L'effet en année pleine du réaménagement du nouveau réseau urbain, articulé autour des deux lignes fortes Rythmo 1 et 2
  - La mise en service de la ligne Rythmo 3 à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020
  - L'effet de la mise en place de la desserte hivernale du Semnoz (création des lignes S1 et S2) et du renforcement de la ligne des Glières (G1) le 18 décembre 2019, ainsi que l'effet de la mise en place des lignes S3 Duingt / Semnoz et G2 Thorens / plateau des Glières le 16 décembre 2020
  - L'extension de la plage de fonctionnement du service Handibus et la simplification des conditions d'accès à ce service, en novembre 2020
- > Une forte diminution de la fréquentation sur le réseau, malgré la bonne fréquentation des services saisonniers.

- Le développement de l'activité Véloncy, avec l'augmentation de la flotte de vélos à assistance électrique (1250 VAE fin 2020), qui favorise une mobilité plus douce et plus respectueuse de notre territoire.

Parmi les **autres faits marquants** de l'année 2020 :

- Lancement de la billettique OÙRA le 16 novembre 2020 sur le réseau SIBRA, avec une large campagne de communication intitulée "Je monte, Je valide !". Mise en service et inauguration de la billettique le 16 novembre 2020, sur l'ensemble du réseau urbain et des lignes interurbaines qui desservent le Grand Anancy. La transition vers la billettique OÙRA a été un succès :
  - environ 10 000 cartes OÙra sont en circulation sur le réseau SIBRA du Grand Anancy à ce jour
  - environ 30 000 BSC ont été vendus auprès des dépositaires et de l'agence, ne sont pas pris en compte dans ce chiffre les ventes de BSC pré-encodés réalisées à bord par les conducteurs
  - SIBRA a enregistré 4 000 nouveaux abonnés, c'est-à-dire des abonnés inscrits dans la nouvelle base de données OÙra qui n'étaient pas présents dans l'ancienne base de données de la SIBRA
- Concertation avec l'ensemble des partenaires "mobilité" et élus afin d'améliorer les déplacements autour du Lac d'Anancy pour l'été 2021 ; 10 actions ont découlé de 2 conférences.

### Les transports scolaires

Les **faits marquants de la rentrée scolaire 2020** sont les suivants :

- Des effectifs inscrits par le Grand Anancy stabilisés à 4 300 élèves
- Des inscriptions et des paiements effectués presque exclusivement en ligne (respectivement 95 % et 87 %)
- De nouveaux abonnements proposés sur la plateforme en ligne : abonnement jeune annuel SIBRA adossé à la carte Grand Anancy et abonnement scolaire réglementé SNCF (ASR)
- Le déploiement de la billettique légère 2School sur les circuits gérés par le Grand Anancy, impliquant l'usage de cartes sans contact et générant notamment des données de fréquentation réelle
- Le remboursement forfaitaire des cartes de transport, au prorata du nombre de jour de suspension totale des services liée à la pandémie

### LEMAN PASS

La mise en place du Léman Express a eu lieu dans un contexte chaotique : grèves puis crise sanitaire de la Covid-19.

Toutefois, le Léman Pass enregistre des résultats de recettes prometteurs. L'espace SIBRA a effectué les premières ventes du produit transfrontalier Léman Pass intégrant la zone SIBRA et au moins un parcours transfrontalier (total recettes effectué par la SIBRA en 2020 : 1 619 CHF)

#### Perspective 2021

Diffuser la campagne de communication Léman Pass.

#### Projets Ferroviaires

Les échanges techniques se sont poursuivis avec la Région en vue de la mise en service du produit tarifaire intégré SIBRA/TER.

Le Grand Anancy a participé à l'enquête publique réalisée par SNCF Réseau dans le cadre du projet de doublement ferroviaire Anancy-Aix. Ce projet co-financé par le Grand Anancy a avancé, avec la finalisation des études AVP.

#### Perspective 2021

Signature des accords partenariaux de co-financement pour la phase projet et consultation des entreprises.

### LE PLAN DE MOBILITE 2030 PROLONGE LE PDU

La Loi d'orientation des mobilités (LOM) a fait évoluer le Plan de déplacements urbains (PDU) en Plan de mobilité (PDM). Ce changement entrera en application au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Aussi, il sera nécessaire de transformer le PDU en PDM. Ce document de cadrage obligatoire va programmer la politique de mobilité de l'Agglo pour les 10 ans à venir. Ce Plan de mobilité s'articulera avec les autres grands documents stratégiques du territoire : le PCAET (Plan Climat Air Energie Territorial), le PLUi Habitat Mobilités Bioclimatique, le Projet de territoire Imagine le Grand Anancy.

Dans l'élaboration de son PDM, le Grand Anancy fait le choix de 6 orientations stratégiques :

- > Développer un réseau de transports collectifs attractif et performant pour tous
- > Favoriser les modes actifs
- > Engager une gestion innovante du réseau routier pour améliorer les conditions de sécurité et de fluidité
- > Inciter à l'évolution des comportements
- > Redéfinir et aménager un espace public apaisé, de qualité et végétalisé et garantir la cohérence entre mobilité et politique d'aménagement du territoire
- > Animer, suivre et évaluer le PDM ensemble

Le Plan de mobilité prolongera le PDU avec un plan d'action renforcé autour de trois idées fortes : qualité de l'air, ville apaisée et ville de proximité.

### **Perspectives 2021**

- > Arrêt du projet de PDM par le Conseil
- > Consultation des Partenaires Publics Associés
- > Enquête publique

## **COMITE DES PARTENAIRES MOBILITE DU GRAND ANNECY**

En conformité avec la loi LOM, le Grand Anancy adoptera le principe de créer un Comité des Partenaires mobilité.

C'est une instance de dialogue qui rassemble : entreprises du territoire, chambres consulaires et fédérations de métiers, associations impliquées dans la mobilité, territoires qui partagent la dynamique du bassin de vie annécien, panel de citoyens.

Son avis est consultatif, il doit être saisi par le Grand Anancy, autorité organisatrice de mobilité au moins une fois par an et avant :

- > Toute évolution substantielle de l'offre de mobilité
- > Toute instauration ou évolution du taux du versement mobilité
- > L'adoption du document de planification de leur politique de mobilité (PDM)

### **Perspectives 2021**

- > Définition de la composition du Comité des Partenaires
- > 1<sup>ère</sup> réunion du Comité des Partenaires avant l'ouverture de l'enquête publique du PDM

## **POLITIQUE CYCLABLE / INFRASTRUCTURES 2020**

### **Etude points noirs cyclables :**

- > Concertation avec associations, citoyens, entreprises et partenaires publics, identification et priorisation des points durs cyclables à traiter sur le territoire de l'ex-C2A afin de traiter les discontinuités cyclables ponctuelles.

### **Etude axes cyclables structurants :**

- > Etude de faisabilité sur 3 axes cyclables : Pringy – Allonzier (7 km) ; Saint Martin Bellevue (Mercier) – Groisy Le Plot (7 km) ; Seynod – Saint Félix (15 km).
- > Objectif de l'étude : proposer des itinéraires les plus efficaces possibles et soulever toutes les contraintes liées à la réalisation de ces tracés.

### **Appel à Projet - discontinuités cyclables :**

- > 5 dossiers déposés, 4 lauréats :
  - Creusettes-Toriolet
  - Jourdil
  - RD908b
  - Gillon

**Vélonecy & consignes sécurisées :** 300 VAE de plus, achetés en 2020, portant la flotte à 1 200 VAE.

**P+R / PEM :** lancement d'un marché de maîtrise d'œuvre pour l'étude et la réalisation de 5 P+R sur le territoire du Grand Anancy.

**Viaduc Rhône :** suivi des études et organisation d'interventions pour la réhabilitation du viaduc du Rhône.

### **Covid mobilités :**

- > Pour les communes : Achat et mise à disposition de 30 aires de services vélos (pompe et totem outils) ;
- > Pour les communes : Achat et mise à disposition de 85 racks à vélos (1000 stationnements temporaires) ;
- > Vélonecy : Achat de 15 vélos cargos légers pour familles et professionnels ;
- > Etude & évaluation d'aménagements cyclables temporaires (Bvd Lycée Decouz ; Viaduc du Rhône ; Quai Eustache Chappuis) ;
- > Résorption de points noirs cyclables "court terme" ;
- > Mise en place de jalonnement cyclable temporaire ;
- > Lancement d'un pool multi compétences (aménagement & communication : notamment page fb Grand Anancy mobilités) ;
- > Plan papier des itinéraires cyclables du Grand Anancy.

**Schéma Directeur Cyclable :** définition de la politique cyclable du territoire pour les 10 prochaines années selon 7 axes :

- > aménagements,
- > stationnement,
- > mise à disposition et entretien,
- > intermodalité,
- > apprentissage,
- > aides et incitations,
- > communication animation.

**Suite aux Conférences mobilités saisonnières :**

- > **VLS :** Développement d'une expérimentation de vélos en libre-service mais humanisé du 01/06 au 30/09 : Véloncy 60 minutes. 200 vélos et 10 stations autour du lac + une application dédiée. Chaque station est équipée d'un lieu de stockage (consignes vélos sécurisées) qui sera redéployé à l'issue de l'expérimentation. Les vélos seront rebasculés dans les locations longues durées à destination des usagers. Bilan à venir fin septembre, début octobre.

> **Aide à l'achat prime vélo :** en place depuis fin juin 2021, plateforme en ligne. Dispositifs d'aide exhaustif concernant de nombreux types de vélo (électriques et non électriques) partenariat avec les vélocistes volontaires du territoire.

> **Jalonnement :** panneaux d'indication pour sécuriser la pratique cycle autour du lac et indiquer tous les services de mobilité saisonnière mis en place à l'été 2021. Ont été équipées toutes les communes volontaires des rives du lac d'Annecy.

> **Aires de stationnement saisonnières :** développement et mise en place de Parkings relais saisonniers gratuits sur les communes des rives du lac d'Annecy à proximité des services déployés.



# Direction de l'Aménagement

## MISSIONS ET MOYENS

### Missions

- **Participer à l'organisation et l'animation de la commission Aménagement Habitat Agriculture**
- **Participer à l'émergence du bassin de vie et à définir son projet de développement cohérent et durable**
  - Contribuer à la mise en œuvre du projet de territoire : SRADDET, *Imagine Grand Annecy 2050*, PCAET, schéma de cohérence territoriale, documents d'urbanisme locaux (PLU et PLUI)
  - Observer l'évolution des territoires
  - Suivre la métropolisation (*notamment par rapport au Grand Genève et à Grand Chambéry*), le positionnement et le rayonnement de l'agglomération
  - Contribuer aux travaux du pôle métropolitain Annecy - Chambéry
- **Contribuer à structurer et aménager le territoire au service de son projet**
  - Elaborer le plan local d'urbanisme intercommunal – habitat, mobilité, bioclimatique (PLUI HMB)
  - Faire évoluer et adapter les documents d'urbanisme locaux (DUL) aux besoins des communes et du Grand Annecy, en lien avec le PLUI HMB en cours d'élaboration
  - Définir la politique foncière
  - Définir la politique agricole et élaborer le plan alimentaire territorial (PAT)
  - Piloter des opérations d'aménagement : aménager le territoire pour améliorer le cadre de vie et développer les zones d'activités économiques
  - Gérer techniquement les équipements d'accueil des gens du voyage (*aire d'accueil aménagée, terrains familiaux pour sédentaires et aire de grands passages*), en lien avec les autres services concernés de l'agglomération

## > Développer le logement abordable pour tous, au service de l'économie

- Définir et animer la politique de l'Habitat en lien avec les communes
- Gérer le financement du logement aidé par le bloc "communes + Grand Annecy" : 1<sup>er</sup> financeur en subventions du logement social
- Apporter une réponse, un contact, des propositions pour tout problème ou question sur le logement

## > Mettre à disposition des ressources

- Instruire les autorisations "droit du sol" pour les communes adhérant au service mutualisé ADS (*autorisation droit des sols*)
- Données, cartes et analyses géomatiques avec la nouvelle chargée de missions SIG
- Réseaux et carnets d'adresses liés à des compétences généralistes conduisant à travailler avec de nombreux partenaires (*administrations, bureaux d'études, porteurs de projets, associations...*), sur un territoire large (*bassin annécien*) et sur des thèmes variés : aménagement du territoire, urbanisme et développement local, etc.

## Moyens en 2020

- > 3 services : urbanisme, politiques foncière et agricole ; aménagement opérationnel ; Habitat
- > 32 postes : 18 cat. A, 7 cat. B et 7 cat. C avec 26 agents présents au 15/10/2021
- > 2 implantations au siège et à la maison pour la planète (service urbanisme)
- > 13 véhicules de service

## ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

En 2020, la direction de l'aménagement, comme tous les autres services, a été fortement perturbée par la crise sanitaire, les confinements successifs et l'obligation de télétravail. Pour autant, la continuité du service a été assurée, notamment pour l'instruction des autorisation droit des sols.

En outre, le renouvellement des élus communautaires, leur installation et la définition des nouvelles feuilles de route pour le mandat ont mobilisé les services et nécessité des reports de délais pour plusieurs projets.

La direction contribue continûment au plan climat air énergie territorial, à la mise en œuvre des fiches

actions pour lesquelles elle interviendra, et à l'intégration dans les politiques et projets qu'elle pilote, des enjeux et objectifs du plan climat.

## ENJEUX ET OBJECTIFS

### Enjeux

- > Adaption de la direction aux enjeux du Grand Annecy : projet de territoire et changement climatique, avec renforcement de la transversalité interne et avec les directions et services partenaires, ainsi que les partenaires externes
- > Concertation avec la population
- > Mise en oeuvre du projet *Imagine le Grand Annecy en 2050* et du PCAET pour la partie aménagement du territoire et transversalité avec les politiques économiques, de mobilités et environnementales
- > Logement à prix maîtrisé en quantité suffisante, diversifié, accessible et performant

### Objectifs 2020

#### Organisation

- > Adapter la direction aux nécessités du projet de territoire et de l'adaptation au changement climatique
- > Etablir les feuilles de route avec les nouveaux élus
- > Renforcer la transversalité avec les directions de l'économie, des déplacements, de l'action environnementale et des services aux personnes âgées
- > Continuer d'expérimenter une offre d'ingénierie et d'études urbaines auprès des communes
- > Organiser une offre de cartographie et analyses géomatiques pour les services du Grand Annecy

#### Urbanisme et politiques foncière et agricole

- > Assurer la continuité des procédures d'urbanisme réglementaire en cours (PLU) et engager de nouvelles procédures (modification, déclaration de projet) demandées par les communes et le Grand Annecy en cohérence avec le PLUI HMB en cours d'élaboration
- > Prescrire l'élaboration d'un règlement local de publicité intercommunal (RLPi) et préparer la consultation pour recruter les prestataires qui accompagneront le Grand Annecy dans cette élaboration

- > Assurer la continuité et renforcer le service mutualisé d'instruction des demandes d'autorisation "droit du sol"
- > Elaborer le plan pluriannuel d'action foncière
- > Continuer la mise en œuvre du plan d'action de la convention agricole signée en 2017 avec la Chambre d'Agriculture Savoie Mont-Blanc
- > Elaborer le contrat de territoire espaces naturels sensibles (CTENS) avec le Département de la Haute-Savoie et les partenaires du Grand Annecy
- > Lancer l'étude sur la trame verte et bleue avec une double finalité : CTENS et PLUI-HD
- > Participer aux projets transversaux du Grand Annecy (*Imagine Grand Annecy 2050, PCAET, etc.*)

### **Aménagement**

- > Pré Billy :
  - valider le dossier d'enquête préalable à la DUP et les CCCT des ilots A et C
  - déposer les premiers permis de construire des ilots A et C
  - ouvrir la maison du projet pour accueillir le public chaque mercredi après-midi
  - réaliser une aire de retournement Rythmo 2
  - organiser le déplacement du stationnement de covoiturage hors de la ZAC
- > ZAE des Voisins : scénarios d'aménagement et études de maîtrise d'œuvre et d'impact
- > ZAE Chez Chamoux :
  - choisir le scénario d'aménagement
  - lancer les études de maîtrise d'œuvre
- > ZAE Pattu : étude de faisabilité
- > Finalisation de la ZAE des Glaisins : choisir le scénario d'aménagement et lancer les études de maîtrise d'œuvre
- > ZAE Seynod - Montagny : répondre aux observations du CNPN (travail avec *ASTER, SAFER* et *CASMB*)
- > Etude pour l'aménagement du col de Leschaux : demander une subvention au CD74
- > Plan guide pour le Vallon du Fier : réaliser le diagnostic
- > Approuver le schéma directeur de la randonnée

- > *Imagine et dessine le Grand Annecy* : consulter les bureaux d'études et attribuer les marchés (3 lots)
- > Contribuer au plan local d'urbanisme intercommunal (PLUI-HMB)

### **Logement**

- > Mettre en œuvre le PLH du Grand Annecy
- > Négocier le conventionnement avec les bailleurs sociaux
- > Préparer la délégation des aides à la pierre de l'Etat (*abandonnée*)
- > Mettre en place les dispositifs opérationnels pour l'amélioration de l'habitat : "*J'éco-rénove mon logement*" et "*Avec l'âge, j'aménage mon logement*" : recruter l'équipe de suivi-animation et négocier les conventions avec l'Agence nationale de l'Habitat
- > Participer à la création d'un service public de la performance énergétique de l'Habitat
- > Animer une séance de la conférence intercommunale du logement (CIL) : plan partenarial de gestion de la demande de logements, service intercommunal d'accueil des demandeurs de logement, orientations d'attribution et critères de priorité
- > Piloter le projet de résidence pour salariés en mobilité à Meythet
- > Contribuer au plan pluriannuel d'action foncière du Grand Annecy
- > Contribuer au plan local d'urbanisme intercommunal (*PLUI-HMB*)
- > Livrer 2 terrains familiaux réhabilités : Seynod (*4 mobil-home*) et Epagny-Metz-Tessy / Blanc Chat (*4 mobil-home*)
- > Installer la rencontre inter-agglo gens du voyage avec Grand Chambéry et Grand Lac

## **DIFFICULTES, RESULTATS ET PERSPECTIVES**

### **Difficultés**

- > Adaptation aux contraintes de la crise sanitaire et au report des élections municipales
- > Changement climatique : l'élaboration puis la mise en œuvre du PCAET mobilisent tous les services et nécessitent le renforcement du travail en transversalité, une plus grande coordination des projets et politiques. Des moyens nouveaux, d'éventuelles réaffectations de ressources et définition de nouvelles priorités, voire l'abandon de projets ou missions sont nécessaires.

- Urbanisme : la poursuite et l'engagement de plusieurs procédures "communales" (*modifications, déclarations de projets, mises à jour...*) concomitantes avec l'élaboration du PLUI-HMB nécessite une organisation rigoureuse et une stabilité des ressources humaines. De plus, la charge de travail générée nécessite des moyens humains plus importants. Or les métiers de l'urbanisme (*planification et instruction*) sont en tension et l'année 2020 a encore connu des difficultés de recrutements et un turn-over dans le service.
- Pour renforcer et aussi créer les relations de confiance, l'échange et la collaboration avec les communes, la direction doit de se rendre encore plus disponible, adapter son organisation, ses priorités et sa communication.
- Habitat : la diversité des communes, du parc de logements, des enjeux et les moyens freinent la construction et la mise en oeuvre de la politique de l'Habitat, en particulier pour le parc ancien, ainsi que la redéfinition des aides au logement.

### **Direction de l'aménagement**

#### **Résultats**

- Equipes du CLI et des cellules planification et ADS complétées
- Suite de l'expérimentation d'un service d'études urbaines pour les communes
- Poste de chargé de missions SIG créé et pourvu
- Commission Aménagement Habitat Agriculture installée
- Feuilles de route de l'exécutif délégué à l'Aménagement, Habitat, Agriculture, alimentation et gens du voyage
- PCAET : début de l'adaptation de la Direction de l'Aménagement
- Offre de service pour la cartographie et les analyses géomatiques

#### **Perspectives 2021-2022**

- Organisation du télétravail
- Offre de service pour les études urbaines
- Réorganisation des implantations des équipes

## **Urbanisme, politique foncière et agricole**

### **Résultats**

#### Planification

- Cellule planification partiellement structurée
- 2 révisions de PLU en cours :
  - Saint-Martin-Bellevue (*Fillière*)
  - Charvonnex
- 3 modifications de PLU et PLUI (*pays d'Alby*) approuvées
- 2 déclarations de projet valant mise en compatibilité du PLU engagées pour Annecy-le-Vieux (Annecy)
- 8 modifications de PLU en cours ou engagées en 2020
- 38 mises à jour de PLU

#### Service mutualisé d'instruction des autorisations droit des sol (ADS)

- 20 communes adhérentes pour 12 PLU (*8 communes + 4 communes historiques de Fillière*), 1 PLUI (*11 communes du pays d'Alby*) et 2 communes au RNU
- Instruction : 596 dossiers ADS instruits en équivalents permis de construire
- 39 contrôles de conformité et police de l'urbanisme
- Relations avec les communes : 1 réunion avec les élus et 2 réunions techniques avec les correspondants ADS, lien quotidien avec les correspondants ADS (*mail, téléphone*), réunions en mairies sur demandes pour des dossiers précis
- Facturation annuelle aux communes pour l'année écoulée au prorata des autorisations d'urbanisme instruites et traduites en équivalents permis de construire (EPC)

#### Règlement local de publicité

- Délibération de prescription du règlement local de publicité intercommunal (RLPi) par le Conseil communautaire le 20 février 2020

#### Agriculture

- Mise en place du groupe de travail agriculture
- Réflexions engagées sur le plan alimentaire territorial, l'espace test-maraîchage, le foncier agricole

#### Espaces naturels

- Approbation du contrat de territoire espaces naturels sensibles en Conseil communautaire en décembre 2020
- Diagnostic de la trame verte et bleue : réalisation de l'étude

## **Perspectives 2021-2022**

- > Poursuivre la structuration du service (cellules planification et ADS, RLPi, agriculture)
- > Consultance architecturale à renforcer
- > Police de l'urbanisme et conformités demandées par les communes
- > PLUI HMB
  - finaliser le diagnostic et concerter avec la crise sanitaire,
  - intégrer la dimension bioclimatique au PLUI habitat mobilités en cours d'élaboration
- > PLU et PLUI (pays d'Alby)  
Pilote les procédures (révisions et modifications) en cours
- > RLPI  
Choix du prestataire et lancement de l'élaboration
- > Politique agricole  
Lancer le plan alimentaire territorial, travailler sur l'espace test maraîchage, avancer sur le foncier agricole
- > CTENS à mettre en œuvre avec la direction de l'action environnementale
- > Programme pluriannuel d'action foncière à finaliser
- > Diagnostic de la trame vert et bleu à finaliser
- > Imagine le Grand Annecy  
Contribuer à la mise en œuvre (débat sur l'alimentation, zones agricoles prioritaires...)
- > PCAET  
Contribuer à la mise en œuvre pour l'urbanisme et l'agriculture

## **Aménagement**

- > ZAC Pré-Billy :
  - Aboutissement des dossiers réglementaires CNPN
  - Défrichement et DUP
  - Délivrance PC ilots A,C, B1 et études géotechniques complémentaires
  - Etudes pollution des sols
  - Dépollution / démolition maison route du Plateau

- > Zones d'activités  
reconquête des ZAE : contributions aux études
  - ZAE des Voisins : notification maîtrise d'œuvre et étude environnementale pour la révision du PLU de St-Martin-Bellevue, comité de pilotage avec les nouveaux élus
  - ZAE chez Chamoux : avant-projet d'aménagement
  - ZAE Glaisins : stratégie foncière, rencontre propriétaires et réflexions études extension et prospectives
  - ZAE Pattu : étude de faisabilité
  - ZAE Seynod Montagny : réponse à l'avis du CNPN, contribuer aux études du passage à faune, acquisitions
- > Sentiers :
  - Mise en conformité d'un garde-corps au Parmelan (*Grand Montoir*)
  - Petit aménagement au Chaos du Chéran, Sous-Dine (*pose de marches, épaulement*)
  - Reprise d'éléments de balisage à Sous-Dine et au Parmelan
- > Etude urbaine Bognon (*Fillière*)
- > Plan guide vallon du Fier : réalisé et validé en comité de pilotage
- > *Dessine le Grand Annecy* : bureaux d'études consultés et marchés attribués

## **Perspectives 2021-2022**

- > Pré Billy
  - Fermeture parking co-voiturage, vente ilot C (Priam's et Haute Savoie Habitat),
  - Publication statuts ASL,
  - Commercialisation îlots E, B,
  - Enquête publique et arrêté DUP,
  - Travaux préparatoires (abattages peupleraie, réseaux, ponts sur le Goleron - dépôt PC îlots B2 et D)
  - Pôle d'échange multimodal de Pringy : contribuer aux études d'aménagement
- > ZAE
  - Chez Chamoux : phase PRO, études rond-point
  - Extension d'Orsan : lancement des études de faisabilités
  - Glaisins : lancement étude prospective, notification AMO, négociation foncière pour extension
  - Pré Chardon : lancements études MOE

- > PUCA
  - Contacts pour projet de recherche sur l'optimisation foncière et le renouvellement urbain de la zone - industrielle de Pringy - Argonay
  - Papeteries 2 : réflexions préalables pour un quartier numérique
  - Revue de projets
  - Participation aux réunions DIA économie
- > Le Bognon (Fillière) : étude urbaine et délibération sur l'intérêt communautaire
- > Sentiers
  - Groupe de travail
  - Lancement marché balisage sur 67,5 km (entre marais et montagne + Viéran-Mandallaz + Chéran + GR)
  - Conception et fabrication de panneaux de sensibilisation + "panneaux expérimentaux de localisation" dans le Roc de Chère
  - Fabrication de 19 panneaux d'accueil au départ des sentiers
  - Mise en conformité de plusieurs équipements de types chaînes et câbles
  - Publication d'un cartoguide randonnées
- > Dessine le Grand Ancecy  
Comité de pilotage, réunion de lancement et ateliers

- > Vallon du Fier  
Livraison du plan guide d'aménagement
- > Contribuer au PLUI-HMB

### **Habitat**

- > Démarrage des dispositifs pour améliorer le parc existant : *J'éco-rénove mon logement* et *Avec l'âge, j'aménage mon logement* pour 5 ans -> déc. 2024
- > Mobilisation de 200 copropriétés pour réaliser des travaux de rénovation énergétique
- > Candidature auprès de la Région pour mise en place d'un SPPEH
- > Participation au plan pluriannuel d'action foncière
- > Participation au PLUI-HMB et aux procédures de révisions et modifications de PLU
- > Participation à *Imagine le Grand Ancecy* et aux rencontres avec l'observatoire citoyen
- > Assistant à maîtrise d'ouvrage pour la "charte constructeurs" (*obj. 7 Imagine le Grand Ancecy*)
- > Signature de la convention pour le logement des saisonniers avec les communes lacustres
- > Terrain familial de Metz Tessy (4 places) réhabilité
- > Aire temporaire et accueil des grands passages durant l'été

## **Le Grand Ancecy a financé 348 logements locatifs aidés en 2020**

Commune	Nb lgts	PLAI	PLUS	PLS	Montant aide EPCI
Ancecy	242	116	87	39	1 024 435 €
Epagny-Metz-Tessy	6	2	3	1	33 082 €
Fillière	3	1	2	0	7 200 €
Groisy	4	1	2	1	7 200 €
Menthon-Saint-Bernard	4	0	2	2	15 102 €
Saint-Jorioz	59	19	32	8	86 000 €
Sevrier	20	6	11	3	28 500 €
Villaz	10	4	5	1	19 500 €
<b>TOTAL Grand Ancecy</b>	<b>348</b>	<b>149</b>	<b>144</b>	<b>55</b>	<b>1 221 019 €</b>
<i>pour mémoire total 2019</i>	<i>460</i>	<i>145</i>	<i>228</i>	<i>87</i>	<i>1 959 933 €</i>

## Pour l'amélioration du parc privé de logements, le Grand Annecy a accompagné en 2020 :

Nature du dossier	Ménages accompagnés	Ménages subventionnés
Adaptation de logements au vieillissement et au handicap	67	34
Rénovation énergétique de maisons	128	48
Conventionnement (offre locative loyer encadré)	6	1
Habitat indigne	3	2
Rénovation énergétique de copropriétés	122 copropriétés	6

### Perspectives 2021

- > Offre de services "ingénierie Habitat"  
Pour les communes
- > Approbation PPGDL  
Plan partenarial de gestion et d'information des demandeurs de logement
- > CIA  
Convention intercommunale d'attribution
- > SIADL  
Service intercommunal d'accueil des demandeurs de logement
- > J'éco-rénove mon logement  
et Avec l'âge, j'aménage mon logement
  - Intégrer 150 copropriétés supplémentaires et les accompagner pour le vote de travaux dès que la crise sanitaire permettra l'organisation des assemblées générales
  - Si candidature SPPEH retenue par la Région : recrutement prestataire et renfort du service habitat

- > Imagine le Grand Annecy  
Contribuer à la mise en œuvre
- > PLUI-HMB  
Contribuer à l'élaboration
- > Charte constructeur
  - Co-élaborée avec les habitants
  - Résidence pour salariés en mobilité à Meythet (ciblé personnel industrie) : commencer la réalisation + réflexion nouveau projet pour les agents publics
  - Poursuivre le travail en transversalité, notamment avec les directions gérontologie et économie
  - Créer un nouveau terrain familial
  - Localiser et créer une aire de grand passage fixe
  - Installer la rencontre inter-agglo Gens du Voyage avec Grand Chambéry et Grand Lac et rencontrer les autres gestionnaires de Haute-Savoie



Crédit photo : G. Marquerat

# Prospective Europe Politiques contractuelles

## Missions

Le service Prospective-Europe-Politiques contractuelles a les 4 missions suivantes :

- > Elaborer et mettre en œuvre le projet de territoire
- > Accompagner le dialogue citoyen (Espace Citoyen, Observatoire citoyen d'Imagine, démarches transversales spécifiques, etc)
- > Suivre certaines politiques contractuelles et partenariats
- > Impulser le développement de projets européens

## Moyens en 2020

Le service se compose de :

- > 1 cheffe de service à temps complet,
- > 1 chargée de mission à temps complet,
- > 1 assistance – secrétariat (1,3 ETP)
- > 1 apprentie

## PROJET DE TERRITOIRE

### Enjeux

- > La fédération des 34 communes regroupées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, autour d'une vision d'avenir commune, et d'un programme d'action opérationnel partagé,
- > La mise en mouvement du territoire (acteurs socio-économiques, habitants, partenaires institutionnels, etc.) autour de l'élaboration et de la mise en œuvre de ce projet.

## **Objectifs 2020 : élaborer et mettre en œuvre le projet de territoire**

- > Poursuivre la réflexion prospective et favoriser l'intelligence collective en mobilisant l'ensemble des acteurs : élus, agents, partenaires et habitants.
- > Accompagner les élus dans l'élaboration de la vision d'avenir du territoire, dans la définition de grandes orientations et dans la déclinaison du projet en politiques publiques opérationnelles.
- > Piloter la démarche, organiser les instances politiques et techniques, et la participation des habitants.

## **Résultats 2020**

### **PROSPECTIVE ET DIALOGUE CITOYEN**

#### **Prospective**

- > **Aide à l'élaboration de la feuille de route "prospective territoriale" en lien avec le conseiller délégué en charge du sujet**
- > Co-organisation du séminaire du club prospective de l'ADGCF des 27 et 28 Août 2020 sur le thème : "Et maintenant, quelles évolutions, quelle organisation ?" (coordination "intellectuelle" et animation de l'évènement)
- > Elaboration de la convention de partenariat avec le CAUE relative à la mise en œuvre de l'objectif 1 du projet de territoire concernant l'étude de "l'agglomération Archipel ».

#### **Suivi projet de territoire**

- > **Finalisation de la conception du "livre Numérique" d'Imagine en lien avec la direction de la communication**  
Rencontre avec les pilotes techniques des 90 objectifs, rédaction des contenus du livre numérique, insertion des photos et visuels
- > **Outils de pilotage**  
Conception d'outils de pilotage et d'accompagnement à l'appropriation du projet de territoire et de ses objectifs par la nouvelle équipe d'élus
- > **Instances du projet de territoire**  
Le contexte électoral et de crise sanitaire de l'année 2020 n'a pas permis d'organiser et d'animer les comités de pilotage et comités techniques du projet de territoire.

## **Dialogue citoyen**

### > **Poursuite de la démarche "Jeunesse" du projet de territoire (objectif 64)**

Engagement d'une réflexion sur les objectifs et modalités de mise en œuvre des suites de la démarche "Imagine" en faveur des jeunes de 15 à 30 ans sur l'ensemble des communes du territoire.

### > **Groupe de travail "Participation citoyenne"**

Lancement du groupe "Participation citoyenne", composé d'élus et de techniciens de communes volontaires de l'agglomération.

#### **Objectif**

Travailler collectivement à l'élaboration des grandes orientations en matière de participation citoyenne à l'échelle de l'agglomération du Grand Annecy : conditions et modalités d'association de la population à la conception, à la mise en œuvre ou à l'évaluation des politiques du Grand Annecy.

### > **Accompagnement des autres services à la mise en place de démarches de participation citoyenne**

- Définition d'outils d'aide à la définition des besoins en terme de concertation auprès des services
- Rencontres avec la Direction de la valorisation des déchets et la Direction de l'action environnementale : échanges sur les besoins et conditions de mise en œuvre de chaque démarche, accompagnement à la rédaction de cahier des charges, conseil stratégique sur la conduite des démarches, etc
- Accompagnement de la direction Aménagement à la conception de la démarche "Imagine et Dessine le Grand Annecy", visant à travailler avec les habitants l'aménagement idéal de 9 types de sites de l'agglomération

## **Perspectives 2021**

- > Relance des instances du projet de territoire (comité de pilotage, comité technique, etc)
- > Organisation du rendez vous annuel d'Imagine et renouvellement de l'observatoire citoyen
- > Poursuite du travail du groupe "Participation citoyenne"
- > Poursuite de l'accompagnement des services dans la mise en œuvre de leurs démarches de concertation

- Mise en ligne "grand public" du livre numérique d'Imagine
- Dialogue avec les habitants à travers la mise en œuvre des 90 objectifs
- Engagement de la démarche "jeunesse" (objectif 64) en lien étroit avec les communes
- Elaboration d'un atlas territorial numérique

## ESPACE CITOYEN, CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT

### Enjeu

La valeur ajoutée des réflexions du conseil de développement pour le territoire et les élus de la collectivité.

### Objectifs 2020

- Réinstallation de l'Espace Citoyen après le renouvellement des conseils municipaux et du conseil communautaire, conformément à la loi Engagement et Proximité de décembre 2019
- Contribuer et rendre des avis sur les démarches de planification stratégique

### Résultats

Le service Prospective a accompagné l'organisation et les travaux de la centaine de volontaires bénévoles de l'Espace Citoyen à produire des avis et contributions via notamment le **soutien à l'organisation et à l'animation des instances: 40 réunions dont 28 en visio-conférence compte tenu de la crise sanitaire.**

### En détail

- 9 réunions de Bureau,
- 30 réunions de groupes de travail dont :
  - 6 réunions du groupe "groupe fonctionnement", chargé de préparer le renouvellement de l'instance
  - 15 réunions du groupe "Plan Climat Air Energie Territorial"
  - 3 réunions du groupe "paroles citoyennes post-covid"
  - 5 réunions du groupe "place des jeunes"
  - 1 réunion du groupe "communication" issu du Bureau renouvelé en fin d'année 2020

- 1 assemblée plénière de "réinstallation" en présence de la Présidente de l'agglomération, du conseiller délégué à la prospective territoriale et du conseiller délégué à l'évaluation des politiques publiques
- 1 rencontre avec la Présidente et le conseiller délégué à la Prospective territoriale du Grand Annecy

### **L'accompagnement à la production de livrables**

- Avis sur le plan d'action du PCAET
- "Paroles citoyennes sur le 1<sup>er</sup> confinement"
- "Une place pour TOUS les jeunes" concernant les jeunes en situation de fragilité
- Avis sur le rapport d'orientation budgétaire 2021
- La nouvelle Lettre de l'Espace citoyen
- Rapport d'activité 2020

### **L'organisation de la nouvelle dynamique de l'Espace citoyen pour le mandat 2021-2026**

- Définition des modalités du renouvellement et lancement de l'élaboration d'un cadre de coopération spécifique entre l'Espace Citoyen et le Grand Annecy (cf délibération du 26 novembre 2020)
- Mobilisation, appel à candidature, accueil des nouveaux membres, réinstallation de l'instance, mise en œuvre des nouvelles modalités (nouveau Bureau, groupes de travail, etc)
- Résultats : 50 membres ont reconduit leur engagement, 107 nouvelles candidatures, soit 60% de nouveaux membres, une composition qui évolue fortement passant à 80% de citoyens bénévoles (contre 20% précédemment), et 20% de représentants associatifs et institutionnels (contre 80% précédemment).

### **Des relations entre l'Espace Citoyen et l'intercommunalité qui se renforcent à travers**

- Présentation du rapport d'activité 2019 au conseil du 20 février 2020
- Trois réunions d'échanges avec plusieurs Vice-Présidents et services (28 mai et 3 juin) au sujet du projet de PCAET autour de 8 grandes questions stratégiques. Près de 150 questions techniques ont également été adressées aux services
- 1 rencontre avec le vice Président aux Finances et la direction des finances du Grand Annecy le 28 octobre au sujet du projet de rapport d'orientation budgétaire
- 1 rencontre avec élus et services au sujet d'une contribution produite en 2019 relative à l'économie sociale et solidaire

### **Le maintien de partenariats locaux et nationaux**

Partenariat avec le SAREV<sup>1</sup> (ville d'Annecy) et l'IREIS dans le cadre de la contribution sur les jeunes en situation de fragilité.

Collaboration renforcée avec la Coordination Nationale des Conseils de Développement et Cap Rural sur de nombreux sujets (cf rapport d'activité détaillé) et engagement dans un projet collectif national visant à "amplifier la mobilisation des citoyens et des acteurs pour le climat", sur la thématique spécifique de l'alimentation en circuits courts.

Cf rapport d'activité 2020 détaillé de l'espace citoyen sur le site du Grand Annecy

### **Perspectives 2021**

- Présentation du rapport d'activité 2020 en conseil de communauté
- Elaboration et mise en place d'un cadre de coopération entre le Grand Annecy et l'Espace Citoyen
- Structuration de la nouvelle instance (formation des membres du Bureau, élaboration d'une charte de fonctionnement interne, organisation de la communication, etc)
- Engagement des groupes de travail pour répondre aux saisines des élus (eau, Pluimb, finances,

## **POLITIQUES CONTRACTUELLES ET PARTENARIATS**

### **AVENANT AU CONTRAT AMBITION REGION**

Signé pour 3 ans le 8 décembre 2017, ce contrat comprend initialement 26 projets d'investissement portés par le Grand Annecy, ses communes membres et quelques partenaires, et est soutenu par la Région pour un montant total de 8,5 M€ pour plus de 50 M€ de projets.

### **Enjeu de la négociation de l'avenant**

Rester au plus près des besoins du territoire et prendre en compte l'avancée des projets intégrés dans le contrat initial.

Signature de l'avenant avec la Région le 24 avril 2020 comprenant 13 nouveaux projets sur le territoire

<sup>1</sup> Secteur accompagnement remobilisation par les éducateurs de la ville d'Annecy.

### **Perspectives 2021**

- Recensement de nouveaux projets sur l'ensemble du territoire et négociation d'un nouveau Contrat Ambition Région.

## **EUROPE**

### **Enjeu**

Engagement de la collectivité dans des projets européens, recherche de fonds.

### **Objectifs 2020**

- Réaliser une veille des appels à projets et évolution des programmes européens
- Accompagner les services dans le montage de projets européens

### **Résultats**

La nouvelle programmation des fonds FEDER-FSE débutant en 2021, le Grand Annecy a participé à la consultation organisée par la Région, autorité de gestion des fonds européens en Auvergne-Rhône-Alpes.

- Analyse du projet de programme opérationnel FEDER-FSE et rédaction d'une contribution du Grand Annecy à ce projet, au regard des principaux projets conduits par l'Agglomération
- Suivi du programme Leader Bauges (porté par le PNR des Bauges) et du programme Leader Usse et Bornes

### **Perspectives 2021**

- Réaliser un diagnostic d'éligibilité des projets aux différents fonds européens
- Participer au réseau de veille sur les fonds européens des techniciens de la région Auvergne-Rhône-Alpes
- S'appuyer sur le projet de territoire pour définir un positionnement et une stratégie à l'international
- S'appuyer sur le lancement et la mise en œuvre des 90 objectifs du projet de territoire pour formaliser une recherche active de fonds européens
- Relancer la veille et l'accompagnement des services



# Environnement

DIRECTION DE L'EAU POTABLE

Depuis sa création le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le Grand Annecy exerce la compétence "eau potable" sur un territoire d'une superficie de 539 km<sup>2</sup>, offrant des profils géographiques d'une grande diversité, pour une population de 214 739 habitants (source INSEE, population DGF 2020).

Dans ce contexte, l'objectif des élus du Grand Annecy est de garantir à chaque usager, où qu'il se trouve, un accès à une eau potable de qualité au tarif le plus juste, tout en veillant à la préservation de l'environnement d'une manière générale et de la ressource en eau en particulier.

## C'EST ARRIVÉ EN 2020...

### LE FAIT MARQUANT

#### 2020 - LA CONTINUITÉ DU SERVICE MALGRÉ LA CRISE

Ce qui a marqué l'année 2020, c'est l'apparition du COVID-19 et la crise qui l'a accompagné.

L'activité du Service de l'eau en a, bien sûr, été fortement impactée. Les scientifiques ont très vite établi que le COVID-19 ne pouvait pas être présent dans l'eau du robinet. Les mesures de contrôle et traitements ont toutefois été renforcés la priorité restant de garantir une eau potable d'une qualité irréprochable pour tous les habitants desservis.

Malgré les mesures de confinement, le service s'est organisé pour permettre le maintien de toutes les interventions techniques indispensables, dans le respect des gestes barrières et en veillant à limiter au maximum les risques pour les agents. Des roulements ont été mis en place dans les équipes afin de garantir le maintien de la surveillance de la production ainsi que les réparations indispensables, tant sur les équipements que sur le réseau. L'alternance a aussi été de mise au laboratoire du Service de l'eau pour que les prélèvements et analyses soient poursuivis.

L'activité de réponse aux abonnés a perduré grâce à la mise en place du télétravail puis d'une permanence d'accueils téléphonique et physique dès que cela a été possible.

Du point de vue de la production d'eau, cette période s'est traduite par une baisse dès le mois de mars en lien avec l'arrêt d'activité de bon nombre de professionnels. La consommation des abonnés non professionnels a toutefois sensiblement augmenté du fait de la présence au domicile et de l'utilisation des appareils sanitaires et ménagers qui en a découlé.

### RÉALISATION DES TRAVAUX DE MODERNISATION DE L'USINE DE LA TOUR

Après la rénovation de l'installation de pompage, celle de traitement et l'intégration d'une nouvelle station de distribution, l'usine de La Tour est désormais complémentaire à l'usine de production des Espagnoux pour sécuriser l'alimentation en eau potable du bassin annécien.



## CONSTRUCTION DU NOUVEAU "MAGASIN" DU SERVICE DE L'EAU

Réalisé dans le prolongement du bâtiment de la Direction de l'Environnement du Grand Annecy et communiquant directement avec lui, il s'agit de l'espace où les équipes viennent chercher tout le matériel et les pièces indispensables à leurs interventions.



Photo © Grand Annecy

## RÉALISATION DES TRAVAUX D'INTERCONNEXION FIER/BARIOZ

Les travaux sont impressionnants et visent à permettre la sécurisation de l'alimentation en eau potable de Pringy grâce au raccordement au réservoir de Barioz, réhabilité et renforcé à cette occasion.

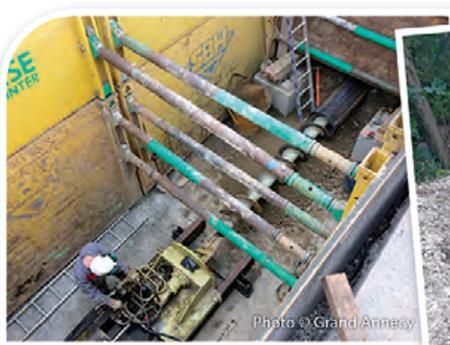


Photo © Grand Annecy



Photo © Grand Annecy

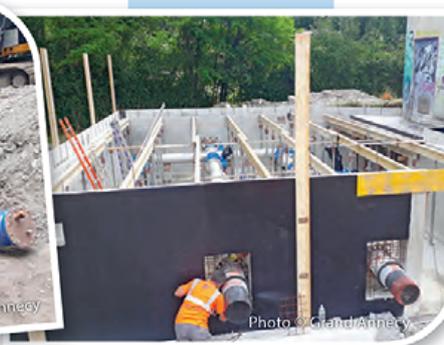


Photo © Grand Annecy

Au titre des interventions nécessaires on compte notamment la traversée d'une voie ferrée et d'un bois.

## SANS OUBLIER ...

- Réalisation d'une étude sur la télérelève
- Renouvellement, en lien avec le Département et l'AREA, d'une importante conduite Chemin de Bachal/Château de Monthoux sur plus de 750 m
- Signature d'une convention d'approvisionnement solidaire avec la Communauté d'agglomération Grand Lac, permettant notamment de sécuriser l'alimentation en eau potable de la commune de Cusy
- Installation du nouveau Système d'Information Géographique (SIG) du Service de l'eau
- Tranche 2 des travaux de renouvellement de la conduite Route des Tavernettes à Charvonnex
- Réhabilitation des logements de l'Usine de la Puya



Photo © Grand Annecy

## 2020 - une année d'activité en quelques chiffres :

- Le Service de l'eau compte **115 863** abonnés au 31/12/2020,
- La production d'eau totale à l'échelle du territoire est de **15 487 503 m<sup>3</sup>** dont plus de 70 % pompés directement dans le lac d'Annecy,
- **99,8 %** des contrôles réalisés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) sont conformes (analyses physico-chimiques).

*"D'après une étude SOFRES de 2018 (Document du Centre d'Informations sur l'eau), 59 % des français redoutent une pénurie d'eau dans l'avenir dans leur région".*

- L'accueil Usagers du Service de l'eau a enregistré plus de **42 000** demandes (appels, courriers, mails, entretiens),
- En période de confinement, le nombre d'appels reçus a pu être multiplié par quatre ! Dans le même temps, le nombre de demandes adressées au Service de l'eau par mail explosait pour atteindre les **11 249** sur l'année 2020. Le nombre de courriers reçus a, lui aussi, fortement augmenté.

*"La France compte 875 000 km de réseau d'eau potable".*

- Le patrimoine géré et surveillé quotidiennement par le Service de l'Eau est constitué de **130** réservoirs, **7** unités de production, **59** captages, **10** forages, **17** stations de pompage et **1 520** km de conduites,
- Le programme de travaux réalisés en 2020 (pour plus de 3,04 millions d'euros HT) a notamment permis la mise en service de plus de **7** km de nouvelles conduites, que ce soit en renouvellement ou en création. **6 877** compteurs ont été posés (nouveaux abonnés et renouvellement).
- En 2020, le Service de l'eau voit ses efforts sur le suivi et l'entretien du réseau couronnés de succès avec un taux de rendement de ce dernier à **81,4 %**.

*"D'après le Service Public d'information sur l'eau en France "eaufrance", à l'échelle nationale 1 litre sur 5 mis en distribution ne parvient pas à l'usager".*

### Prix de l'eau : 4,12 euros TTC/m<sup>3</sup> !

C'est le prix moyen du m<sup>3</sup> d'eau (eau, assainissement, redevances et taxes, tarif le plus largement pratiqué sur le territoire) à l'échelle du Grand Annecy. La part correspondant à l'eau potable y est de **1,45 euros HT** soit environ 35 %. Les 65 % restants se répartissent entre la redevance Assainissement (47 %), les redevances de prélèvement, lutte contre la pollution et modernisation des réseaux versées à l'Agence de l'eau (15 % au total) et la TVA.

## C'EST PRÉVU EN 2021...

- Le démarrage des travaux pour la réalisation d'une interconnexion avec la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles
- Le renouvellement de plus de 1 km de conduite sur le plateau des Glières, espace naturel sensible
- Le lancement des Assises de l'Eau
- La création des stations de pompage des Rebattes et des Machurettes
- Le renouvellement d'une conduite en plein cœur de ville, boulevard Decouz à Annecy
- Le lancement d'une nouvelle étude tarifaire
- Le renouvellement de la vidéosurveillance sur plusieurs sites de production
- La présentation du Schéma directeurs aux élus communaux du territoire et l'adoption du programme d'actions par le Conseil Communautaire du Grand Annecy.



Photo © Grand Annecy

**Mais le Service de l'eau c'est aussi 124 agents**, exerçant des métiers aussi variés que plombier, magasinier, dessinateur-projeteur, responsable administratif, agent de relève, agent de facturation, agent d'exploitation, agent de maintenance, agent d'accueil, responsable de station, chargé de conduite, responsable de laboratoire, chef de projets, technicien de laboratoire, secrétaire, agent d'intervention... Une équipe de professionnels à votre écoute pour vous garantir, au quotidien, un service de qualité et une eau potable irréprochable.

## DIRECTION DE LA VALORISATION DES DÉCHETS

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les collectes des ordures ménagères incinérables, des déchets encombrants, la collecte sélective des matériaux recyclables et valorisables et les déchèteries sont organisées à l'échelle du territoire des 34 communes du Grand Annecy.

### MISSIONS ET MOYENS

#### Missions

En 2020, le service de gestion des déchets a assuré

##### > en régie :

- la collecte des déchets ménagers incinérables (à l'exception du secteur de la Tournette, en prestation)
- la collecte du verre, des journaux-magazines et des emballages ménagers (à l'exception du secteur de la rive gauche du lac)
- la collecte des papiers-cartons des professionnels
- la collecte des déchets alimentaires des professionnels du cœur de ville
- la gestion du parc et la livraison des bacs roulants sur les communes collectées en porte-à-porte
- la gestion des colonnes d'apport volontaire
- la distribution et la gestion de composteurs individuels, de lombricomposteurs, de composteurs partagés en pied d'immeubles
- le gardiennage de la déchèterie des Ollières et de la plateforme des végétaux de Villaz
- la collecte des encombrants sur rendez-vous

##### > par le biais de prestataires :

- le gardiennage de 8 déchèteries, l'enlèvement et le traitement des déchets
- le tri et conditionnement des déchets ménagers recyclables en vue de leur valorisation
- la collecte des emballages et papiers de la rive gauche du lac
- la collecte des déchets ménagers incinérables de la rive droite
- la collecte des déchets alimentaires des professionnels des rives du lac et du pays d'Alby

#### Moyens humains

La direction de la valorisation des déchets comprend 113 agents répartis comme suit :

- Pôle administratif : 5 agents
- Pôle déchèteries, déchets des professionnels, ingénierie technique et financière : 11 agents
- Pôle collecte : 88 agents
- Pôle tri prévention économie circulaire : 5 agents

Malgré un contexte particulier en 2020 lié à la crise sanitaire, l'ensemble des agents de la direction se sont mobilisés afin d'assurer la continuité du service public de collecte et traitement des déchets ménagers.

Outre la collecte des déchets incinérables et recyclables, les déchèteries ont été fermées sur les strictes périodes définies au niveau de l'état, les actions de sensibilisation en porte-à-porte ont été maintenues dans le respect des gestes barrières, les animations scolaires ont été adaptées pour prendre en compte les consignes sanitaires, les réunions d'information et de sensibilisation ont été maintenues en visioconférence. L'accueil téléphonique a été maintenu sans interruption durant toute l'année 2020.

#### Moyens matériels

Les moyens sont les suivants :

##### > pour assurer le service :

- 29 bennes de collecte des ordures ménagères
- 12 camions grue
- 8 véhicules pour le pôle livraison des bacs / redevance spéciale)
- 17 véhicules de service (ambassadeurs, agents de maîtrise, direction, encombrants, entretien grue)

##### > à disposition des usagers :

- 42 673 bacs gris pour les ordures ménagères
- 18 816 bacs à couvercle jaune pour le tri des emballages ménagers recyclables et journaux magazines
- 2 940 bacs à couvercle bleu pour le tri des papiers cartons des zones d'activité
- 253 bacs à couvercle vert pour la collecte des déchets alimentaires des professionnels
- 2 119 conteneurs d'apport volontaire (788 verre, 382 emballages, 225 journaux revues magazines, 224 multimatériaux, 50 cartons et 450 ordures ménagères résiduelles)



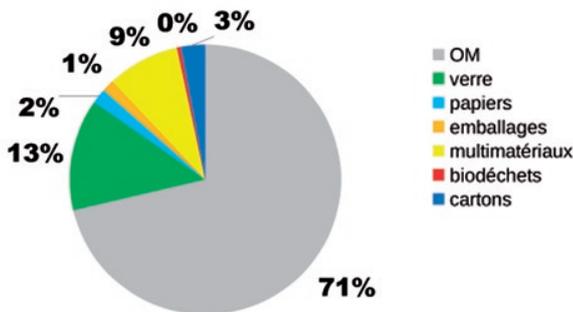
## INDICATEURS CHIFFRÉS

Les camions de collecte des ordures ménagères ont parcouru 348 350 km soit en moyenne 7,4 km par tonne collectée et 135 kg par km réalisé.

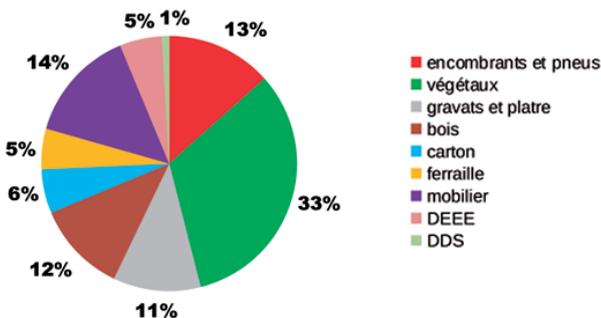
Les camions grue quant à eux ont parcouru 213 621 km soit en moyenne 11,4 km par tonne collectée et 88 kg par km réalisé.

Ainsi les camions de collecte du Grand Anancy font presque 14 fois le tour de la Terre chaque année.

### Répartition des tonnages collectés par le Grand Anancy en 2020 (hors déchèteries)



### Répartition des flux principaux collectés en déchèterie



En 2020, la Direction de la Valorisation des déchets a collecté 68 362 tonnes en porte à porte et traité 29 815 tonnes en déchèterie dont 9 658 tonnes de végétaux.

La production de déchets par habitant est en baisse de **-18 %** par rapport à 2010, année de référence du Programme Local de Prévention.

## RÉALISATIONS 2020

### Evolution de la Direction de la Valorisation des déchets

La création du Grand Anancy en janvier 2017, l'augmentation constante de la fréquentation et des tonnages en déchèterie ont amené la Direction de la valorisation des déchets à dédier le site de Villaz aux seuls végétaux, à mettre en place de nouvelles filières sur les sites (plâtre, pneus...), à effectuer des travaux de modernisation des déchèteries.

Ces travaux sont nécessaires pour accueillir les usagers dans de bonnes conditions.

Parallèlement, le Grand Anancy s'est également engagé en novembre 2017 auprès de l'ADEME dans un Contrat d'Objectif Déchets Economie Circulaire, suite logique de la démarche Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage initiée dès 2014.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a eu des impacts importants sur l'organisation du service en lien avec les mesures à mettre en œuvre pour la protection des agents de collecte mais aussi sur le service apporté aux usagers avec la fermeture des déchèteries du 16 mars au 23 avril 2020.

### La communication à l'attention des usagers

Pour obtenir de bons résultats en terme de tri / recyclage et limiter les erreurs de tri, la Direction de la Valorisation des déchets mène de nombreuses actions de communication en veillant à couvrir l'ensemble du territoire et de ses 34 communes :

#### > au niveau du grand public :

- campagne d'affichage sur les BOM
- opération dédiée auprès de 5 000 foyers en octobre 2020
- calendrier de collecte
- flyers sur les déchèteries
- stand lors de journées événementielles
- visites du centre de tri
- animations lors de la Semaine Européenne de Réduction des Déchets

- conseils et expertise auprès des organisateurs d'évènements
- zone de gratuité
- défi déchet
- ateliers d'information/sensibilisation au Zéro déchet (maintenu en visio pendant la crise sanitaire)
- réunions d'information sur le lombricompostage

➤ **au niveau du public scolaire :**

- distribution d'agendas

- animations dans les classes
- visite de déchèteries

➤ **au niveau des agents du Grand Anancy, administrations, entreprises, associations :**

- visite du centre de tri
- animations lors de réunions internes pour rappeler les consignes de tri
- ateliers Bricorécup

Projets réalisés en 2020	Objectifs	Difficultés / observation
Elaboration d'un Plan de Continuité d'activité du service public de collecte	Maintenir un service public de qualité tout en respectant les gestes barrières	Collectes maintenues tout au long de ces périodes de confinement Déchèteries fermées sur la période la plus restreinte possible au vu des contraintes sanitaires et fonctionnement des filières de valorisation
Extension de la redevance spéciale pour les déchets issus d'activités économiques après incitation à la réduction des volumes de déchets	Etre en règle avec la législation, inciter à un meilleur tri et d'une manière plus générale, à une meilleure gestion des déchets produits	Diagnostic de terrain Mise en œuvre sectorielle
Mise en place d'une expérimentation de broyage à domicile	Sensibiliser les habitants au fait que les végétaux sont une ressource Limiter les tonnages apportés en déchèterie	Première campagne à l'automne 2020 avec inscription sur internet 146 bénéficiaires Satisfaction des usagers sur ce service 200 tonnes de végétaux évitées en déchèterie
Mise en oeuvre des actions du CODEC (Contrat d'Objectifs Déchets Economie circulaire)	Mettre en réseau et sensibiliser les acteurs institutionnels, économiques et de la société civile sur la thématique Economie Circulaire	Travail en lien avec l'association SOLUCIR
Dépôt de la candidature du Grand Anancy à la démarche référentiel Economie circulaire	Etablir un diagnostic de la politique économie circulaire au sein du Grand Anancy Proposer un plan d'actions	Nécessité de travailler en transversalité avec l'ensemble des services

Projets réalisés en 2020	Objectifs	Difficultés / observation
Etude interdépartementale sur l'extension des Consignes de tri des plastiques		Nécessité de travailler en transversalité avec l'ensemble des services
Etude Tarification incitative		

## FINANCEMENT, BUDGET ET COÛT DE LA COLLECTE ET DE LA VALORISATION DES DÉCHETS

La gestion et la valorisation des déchets sont financés majoritairement par la TEOM.

Le taux pivot de TEOM est estimé à 7.08% sur l'ensemble du Grand Annecy. L'harmonisation des taux se fera sur 10 ans afin de limiter les hausses de cotisations conformément à l'article L1636B sexies du CGI.

Ainsi en 2020, 16 taux sont appliqués selon les secteurs du Grand Annecy, allant de 6.71% à 11.56%.

Le Grand Annecy met en œuvre également, selon la délibération du 21 décembre 2017, l'extension de la redevance spéciale pour la collecte de déchets assimilables aux ordures ménagères, issus d'activités économiques. Le montant perçu au titre de la redevance spéciale en 2020 s'élevait à 2 422 788 € pour 874 redevables.

### Coûts des différents services de collecte et traitement des déchets ménagers

Répartition des coûts aidés par tonne en € TTC

2020		Coût aidé TTC par Tonne
ordures ménagères résiduelles porte-à-porte		313,8
ordures ménagères résiduelles en apport volontaire		306
recyclables secs	verre	55,3
	multimatériaux en pàp	92,8
	multimatériaux en AV	82,2
	emballages en apport volontaire	431,6
	journaux papier en apport volontaire	76,7
déchèterie		125,3
cartons en pàp		254
cartons en apport volontaire		225
encombrants		934,4
déchets de collectivités		184,8
<b>coût moyen par tonne</b>		<b>218,3</b>

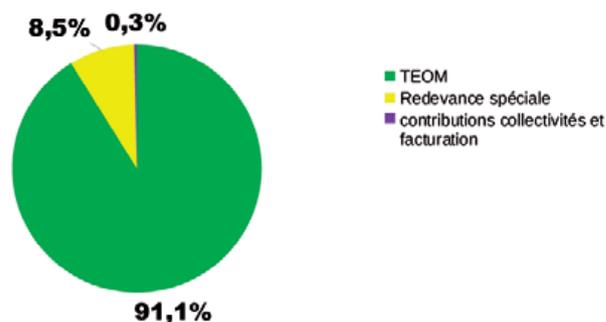
Répartition des coûts aidés par habitant en € TTC

2020		Coût aidé TTC par habitant
ordures ménagères résiduelles porte-à-porte		70,7
ordures ménagères résiduelles en apport volontaire		90,7
recyclables secs	verre	2,4
	multimatériaux en pàp	3,4
	multimatériaux en AV	3,6
	emballages en apport volontaire	8
	journaux papier en apport volontaire	1,86
déchèterie		14,1
cartons en pàp		2,4
cartons en apport volontaire		2,6
encombrants		0,03
déchets de collectivités		2,68
<b>coût moyen par habitant</b>		<b>102,7</b>

### Les recettes proviennent principalement :

- > Pour les ordures ménagères : de la redevance spéciale pour la collecte des déchets issus d'activité économique.
- > Pour la collecte sélective : des soutiens au tri de la société agréée CITEO et de la valorisation des différents matériaux (papier, verre..).
- > Pour les déchèteries : de la participation de la Communauté de Communes Fier et Usse et de la communauté de communes de Rumilly Terre de Savoie, de la facturation des déchets d'activité économique, de la valorisation de certains matériaux (cartons, ferraille...), des soutiens des éco-organismes.

### La répartition des différents financements est la suivante :



## CLIMAT AIR ENERGIE

La Direction de l'Action Environnementale (DAE) fait partie de la Direction Générale Adjointe de l'Environnement. En son sein, le service Climat Air Energie est en charge des politiques d'atténuation et d'adaptation au changement climatique, de l'amélioration de la qualité de l'air et de la transition énergétique sur le territoire.

### Missions

- > Elaboration et mise en œuvre du Plan Climat Air Énergie Territorial
- > Animation du territoire
- > Porteur de la démarche de Territoire à Énergie Positive TEPOS
- > Labellisation Cit'ergie
- > La transition énergétique sur le territoire
- > Amélioration de la qualité de l'air via la convention signée en 2019 avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes : Fonds Air Bois, Fonds Air Entreprises, etc
- > Mise en œuvre d'objectifs du projet de territoire

### Les moyens humains

3 ETP en 2020 :

- > 1 cheffe de service
- > 1 chargée de mission qualité de l'air – animation
- > 1 chargé de mission énergie

## Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET)

### Arrêt du projet du PCAET en Conseil de communauté du 20 février 2020

Le PCAET décline l'ambition du projet de territoire "imagine le Grand Anancy, un territoire exemplaire en matière de développement durable et d'innovation en Europe en 2050".

Le Grand Anancy s'engage à réduire de 55% ses émissions nettes de Gaz à effet de serre dès 2030 et définit un plan d'atténuation et d'adaptation au changement climatique ainsi que des objectifs importants de réduction des émissions de polluants atmosphériques.

Il s'agit de :

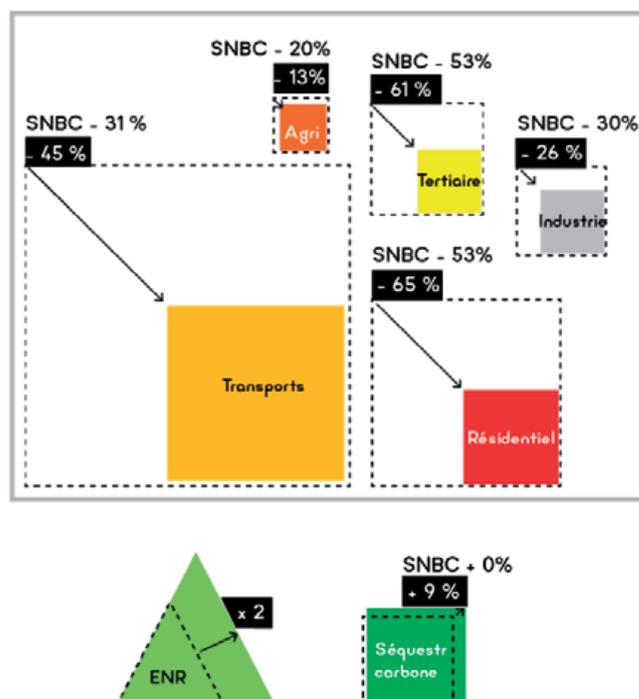
- > Respecter les engagements nationaux inscrits dans la Stratégie Nationale Bas Carbone en visant la neutralité carbone en 2050.
- > De tenir compte des derniers rapports du GIEC pour aller au-delà de cette ambition et limiter la contribution du Grand Anancy à l'augmentation de la température terrestre moyenne à l'horizon 2100 à 1.5°C par rapport à l'époque préindustrielle.
- > De tendre vers la trajectoire de la démarche du Territoire à énergie positive (TEPOS) à horizon 2050.

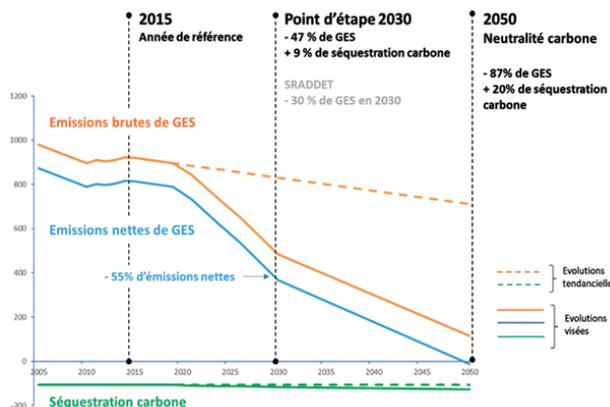
### Les émissions de Gaz à effet de serre :

Le PCAET décline les objectifs de réduction des GES par secteur d'activité (figure suivante : point d'étape en 2030 par rapport à 2015). La production d'énergies renouvelables est multipliée par 2 et la séquestration carbone est augmentée de 9% sur le territoire.

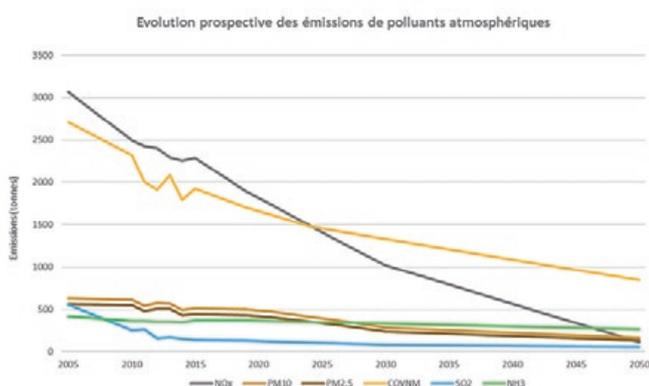
### Objectif neutralité carbone > point d'étape 2030

Exprimé en émissions de GES sauf pour le triangle « ENR »  
Valeur de référence: 2015





La Qualité de l'air : les émissions sont calculées par rapport à 2005 qui est l'année de référence des objectifs européens. La projection réalisée dans le cadre du PCAET montre que les diminutions en polluants atmosphériques tendent vers les objectifs européens et sont conformes au Plan National de Réduction des Emissions de Polluants Atmosphériques (PRÉPA).



La stratégie climat air énergie comprend 4 axes et 14 orientations.

### Axe 1 MOBILISER L'ENSEMBLE DES ACTEURS ET LES CITOYENS AUTOUR DU PLAN CLIMAT

- > *Orientation 1.1* Un plan climat citoyen
- > *Orientation 1.2* Les collectivités, moteurs de la transition
- > *Orientation 1.3* Favoriser l'engagement des acteurs économiques

### Axe 2 MAÎTRISER NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

- > *Orientation 2.1* Contribuer à la transition par l'aménagement du territoire
- > *Orientation 2.2* Planifier une mobilité durable
- > *Orientation 2.3* Accélérer la transition vers des logements propres en énergie
- > *Orientation 2.4* Atténuer les impacts du secteur économique

### Axe 3 VALORISER LES RESSOURCES DU TERRITOIRE

- > *Orientation 3.1* Mettre à profit la richesse sylvicole du territoire
- > *Orientation 3.2* Développer les circuits courts et l'économie circulaire
- > *Orientation 3.3* Renforcer la production locale d'énergies renouvelables

### Axe 4 METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

- > *Orientation 4.1* Préserver durablement la santé en adaptant l'habitat, l'environnement urbain et les activités humaines au changement climatique
- > *Orientation 4.2* Préserver et partager équitablement la ressource en eau
- > *Orientation 4.3* Assurer la sécurité des biens et des personnes face aux risques naturels renforcés
- > *Orientation 4.4* Protéger les écosystèmes fragilisés par les pressions humaines et le changement climatique pour favoriser la séquestration carbone

#### Le plan d'action :

Reprenant les objectifs du projet de territoire et les propositions issues des ateliers climat, le PCAET se compose de 68 actions qui constituent une base de travail pour mettre le territoire sur la trajectoire de la transition écologique. Un dispositif de suivi et d'évaluation est mis en place avec la labellisation Citergie : outil européen d'évaluation des politiques climat air énergie des collectivités territoriales.

## **Les avis des autorités administratives sur le projet de PCAET**

Conformément à la démarche réglementaire des PCAET, le projet de PCAET arrêté par le conseil communautaire a été envoyé à la Mission Régionale de l'Autorité environnementale (MRAe), au Préfet de Région et au Président de Région.

L'avis de la MRAe vise à permettre d'améliorer la conception du PCAET et l'information du public.

L'Etat émet un avis favorable sous réserve de sa mise en conformité avec les nouvelles dispositions de l'article 85 de la loi d'Orientation des Mobilités adoptée le 24 décembre 2019.

Réponse aux avis pendant l'automne et intégration des observations dans les documents constitutifs du PCAET.

## **L'Espace citoyen**

L'Espace citoyen a également transmis son avis sur le PCAET en septembre 2020 suite à plusieurs échanges avec les élus et les services. L'avis de l'espace citoyen est pris en compte dans le PCAET.

## **Séminaire Environnement du 18 septembre 2020**



## **La convention qualité de l'air avec la Région : Réalisations 2020**

En 2019, le Grand Anancy et la Région Auvergne-Rhône-Alpes ont signé une convention territoriale pour la qualité de l'air. Dotée d'un budget global de 4M€ sur 3 ans, celle-ci se compose de 13 actions réparties autour de 4 thématiques : la mobilité, le résidentiel bâti, les activités industrielles et travaux publics, la sensibilisation de la population.

## **Les actions de la convention**

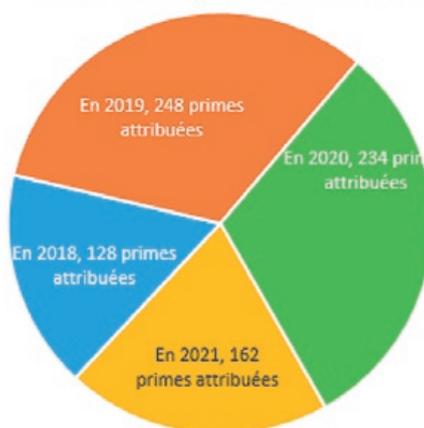
### **Le Fonds Air Bois**

Initié en 2018 sur le territoire du Grand Anancy avec le soutien de l'ADEME et du Conseil Départemental de Haute-Savoie, le dispositif a poursuivi son déploiement :

➤ 772 primes attribuées depuis le début du Fonds air bois.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2021, la Région Auvergne Rhône-Alpes abonde au Fonds air bois. De ce fait, le montant de la prime est augmenté de 1 000 €, il est donc porté à 2 000 € et à 3 000 € pour les bénéficiaires Anah.

Nombre de primes attribuées



Les animations prévues n'ont pu être réalisées dans le contexte de la crise sanitaire.

- Ateliers pour les bénéficiaires le 26 novembre 2020
- Copil du FAB le 15 décembre 2020

Participation du service au séminaire environnement à destination des membres de la commission environnement.

Préparation et tenue de deux ateliers interactifs : atelier 1 sur le Plan Climat Air Énergie Territorial (apport d'éléments de connaissance sur le projet de PCAET- positionnement des élus sur l'urgence climatique – synthèse et priorités à fixer) – atelier 2 sur la qualité de l'air (éléments de connaissance sur le sujet, les actions prioritaires).

## **Le Fonds air entreprises** **(action 3.2 convention Région)**



Dispositif financé par la Région dans le cadre de la convention qualité de l'air et le Département de la Haute Savoie dont l'objectif est d'accompagner les entreprises du territoire (entreprises de toutes tailles) pour réduire leurs émissions de polluants atmosphériques. Les polluants ciblés sont les PM, le NOx et les COVNM. Le secteur économique représentait en 2017 13% des émissions de particules fines PM 10, 15% des oxydes d'azote et 32% des émissions de composés organiques volatiles. Les projets éligibles sont ceux qui permettent d'aller au-delà de la mise en conformité réglementaire.

- Réalisation de l'étude de préfiguration en 2020
- Définition du dispositif suite à l'étude de préfiguration au copil du 1<sup>er</sup> décembre 2020.

Le lancement du Fonds air entreprises a été autorisé par le Conseil communautaire du 4 février 2021 pour un montant total du Fonds de 1 250 000 €. Celui-ci a validé le plan de financement tripartite, le règlement d'attribution des aides et les modalités de fonctionnement du Fonds.

Premier dossier d'entreprise étudié décembre 2020.

## **Véhicules propres** **(action 1.5 de la convention Région)**

Le Grand Anancy a déposé le dossier à la Région pour le financement de véhicules propres.

- Véhicules Grand Anancy
- Véhicules pour les communes du Grand Anancy

## **Stationnement pour véhicules propres** **(action 1.2 de la convention région)**

Dépôt du dossier à la région concernant les travaux du parking de surface au siège du Grand Anancy afin d'aménager :

- 2 places de covoiturage,
- 1 place d'autopartage,
- 1 place pour véhicule électrique.

## **Plan mobilité entreprises** **(action 1.8 de la convention Région)**

- Aide à l'acquisition de 20 VAE pour le Grand Anancy
- Aide à l'acquisition de VAE pour trois communes du Grand Anancy (Anancy, Menthon-Saint-Bernard et Sevrier)

## **Chantier air climat**

Dossier déposé le 8 avril 2020 auprès de l'Ademe (Agence de la transition écologique) dans le cadre de l'Appel à projets AACTAIR 2020.

Par courrier en date du 12 octobre 2020, l'Ademe, informe le Grand Anancy de l'accord de son soutien financier dans le cadre de l'Appel à Projets AACTAIR 2020.

Le projet est de développer une charte "chantiers Air Climat" sur l'Agglomération du Grand Anancy. Charte adaptée au territoire et partagée avec les acteurs concernés. Le projet se déroulera en plusieurs phases :

- benchmark des initiatives similaires et reproductibilité sur le territoire du Grand Anancy
- identification et diagnostic des chantiers du territoire et acteurs concernés
- définition du contenu de la charte "chantiers Air Climat" du Grand Anancy

Suite à la consultation lancée pour la Mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage : la réunion de lancement de la démarche a eu lieu le 20 janvier 2021 en présence du prestataire retenu : rappel des objectifs, contenu de la démarche, planification du projet et recensement des parties prenantes.

## **Défi énergie**



Le Grand Anancy propose aux habitants de l'agglomération de participer à un défi "énergie" : un challenge de 6 mois de janvier à juin 2021 durant lequel les participants vont relever en équipe des défis qui permettent d'économiser de l'énergie et d'adopter durablement les bons gestes pour réduire leurs factures d'énergie en agissant pour le climat.

- Décembre 2020 : recrutement des participants. 120 foyers se sont portés volontaires pour participer au défi énergie.

### Labellisation Cit'ergie

La commune d'Annecy et le Grand Annecy sont labélisés Cap Cit'ergie depuis 2018.

La labellisation se décline en 6 domaines :

- La planification urbaine
- Le patrimoine de la collectivité
- L'approvisionnement énergétique, l'eau, l'assainissement et les déchets
- La mobilité
- L'organisation interne et la coopération avec les acteurs du territoire

Copil Citergie commun Ville d'Annecy et Grand Annecy en date du 16 décembre 2020.

### Territoire à énergie positive

En 2018, l'Ademe et la Région ont renouvelé la démarche de Territoire à Energie Positive (TEPOS) pour une période de trois ans. Le territoire Tepos est constitué de Grand Chambéry, Grand Lac et Grand Annecy, l'animation est réalisée par le PNR des Bauges.

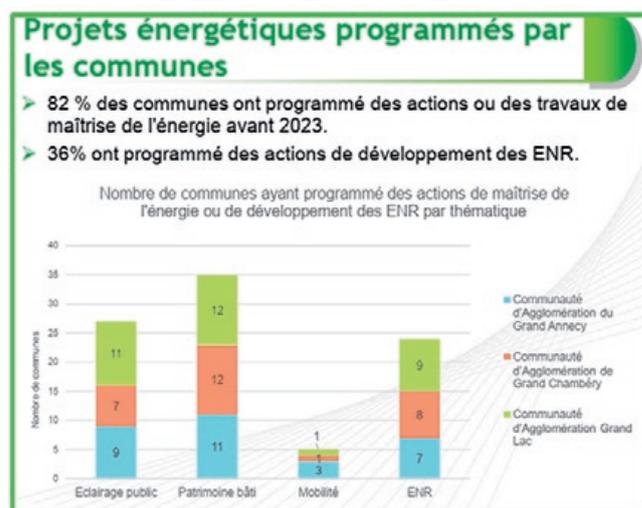
En mars 2020, un accord cadre a été attribué. Il permet de solliciter trois bureaux d'études pour nous accompagner dans les missions suivantes :

- Sensibiliser les communes pour la mise en œuvre d'actions de sobriété, d'efficacité énergétique et de développement des ENR sur leur patrimoine public
- Faciliter la rénovation des bâtiments et développement des ENR

- Sensibiliser et animer les entreprises pour qu'elles s'inscrivent dans des démarches de transition écologique
- Accompagner les porteurs de projets publics ou parapublics dans la recherche de financements, le montage juridique et l'administratif

De juin à décembre 2020, réalisation de la première mission

Un questionnaire a été envoyé aux 100 communes du TEPOS. Plus de 70% des communes ont répondu au questionnaire. Une synthèse a été présentée aux élus du Comité de Suivi du 23 novembre 2020 et aux communes du TEPOS lors de la conférence TEPOS du 8 décembre.



Une vidéo a également été réalisée avec la participation du SYANE, du SDES et des élus de communes qui utilisent le service de conseil en énergie partagé. L'objectif de cette vidéo est de mettre en avant l'intérêt de faire appel à un conseiller en énergie.

### Conférence TEPOS du 30 novembre au 8 décembre 2020



Au regard du calendrier électoral et de l'enjeu de la redynamisation de la démarche TEPOS, la cible prioritaire définie était celle des élus - renouvelés et nouveau avec deux messages principaux :

- La transition est bien engagée sur le territoire
- Il est urgent et essentiel de l'accélérer et de l'amplifier.

#### **Les objectifs étaient :**

- Donner envie d'agir pour la transition énergétique
- Expliquer ce qu'est TEPOS et l'intérêt de travailler à l'échelle des 3 Agglo et du PNR
- Donner les clefs aux collectivités pour agir

Bilan, 126 élus et techniciens ont participé aux ateliers et à la conférence de clôture du 8 décembre.

#### **Les thématiques des ateliers du 30 novembre et du 2 décembre étaient :**

- Développer les énergies renouvelables solaires
- Développer les énergies renouvelables thermiques
- La rénovation énergétique des bâtiments
- La mobilité décarbonée

### **SEQUOIA**

Candidature à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) SEQUOIA le 10 novembre et lauréat fin décembre 2020.

Pour répondre à cet AMI de la FNCCR, le groupement suivant s'est ainsi constitué :

- Syndicat d'énergie de la Savoie (SDES)
- Syndicat d'énergie de la Haute Savoie (SYANE)
- Grand Annecy
- Grand Chambéry
- Grand Lac
- Pays d'Évian Vallée d'Abondance

Le programme SEQUOIA finance au Syane, des postes d'économiseur de flux, pour aider les communes à mettre en place des actions concrètes pour diminuer les consommations d'énergies liées à leur patrimoine. Cela permet aux communes du Grand Annecy de ne payer que 25% du coût du service de conseil en énergie du Syane.

Le programme SEQUOIA finance au Grand Annecy un meilleur suivi énergétique, et les études préalables aux travaux de rénovation de son patrimoine, pour un montant subventionnable minimum de 400 000 € HT.

Ces financements, en permettant d'accélérer les études, nous permettraient de proposer rapidement des travaux de rénovation énergétique éligibles aux subventions du plan de relance consacrées aux bâtiments publics.

### **Schéma Directeur des Energies (SDE)**

Le SDE est une démarche co-pilotée avec la ville d'Annecy.

Le marché a été notifié le 10/07/20 et les études ont commencé en septembre 2020.

Le premier comité de pilotage a eu lieu le 14 octobre 2020 avec la Ville d'Annecy, le Syane et le SIESS.

Le Schéma Directeur des Energies est l'action 49 du Plan Climat Air Énergie Territorial. Il a l'objectif de trouver des solutions concrètes pour :

- Développer les réseaux de chaleurs
- Développer les énergies renouvelables
- Sortir du fioul
- Développer les énergies alternatives pour les transports
- Diminuer la précarité énergétique
- Planifier l'évolution des réseaux d'énergie sur notre territoire.

#### **Solaire**

Une première tentative d'Appel à Initiative Privé a été lancée à l'été 2020. L'objectif était de trouver une quinzaine d'entreprises favorables à la mise à disposition de toitures ou parkings pour accueillir des panneaux solaires photovoltaïques.

5 réponses reçues sur 60 prises de contact. Le reconfinement n'ayant pas permis de rencontrer toutes les entreprises, la démarche sera relancée en 2021 avec des moyens humains et techniques plus conséquents et un contexte plus favorable.

#### **Réseaux de chaleur**

Poursuite des études sur un réseau de chaleur bois énergie sur Argonay et sur un réseau de chaleur géothermique de moyenne profondeur (2,5km) sur Annecy.

#### **Rapport sur la situation en matière de Développement Durable**

En 2020, rédaction du rapport sur la situation en matière de Développement Durable selon les quatre axes du Plan Climat Air Énergie Territorial. Le rapport est présenté au Conseil de communauté du 26 novembre 2020.



## SAISON HIVER 2019-2020

La Saison d'exploitation Hiver 2019-2020 du Semnoz a été une saison plutôt moyenne en regard du chiffre d'affaires généré.

La neige est arrivée sur l'ensemble du domaine skiable du Semnoz à partir de début Décembre 2019.

Les faibles chutes de neige ont toutefois permis d'ouvrir le domaine nordique de la forêt à la clientèle le weekend du 14-15 Décembre 2019.

Passé ce weekend, l'ensemble de la station, domaines Alpin et Nordique, a ouvert à partir du 24/12/2019.

Le manque de neige a contraint de fermer totalement le domaine skiable sur les dates 03-04/02.

De plus le versant Annecy a été fermé pendant 17 jours (du 10/02 au 27/02), mais heureusement les chutes de neige ont été plus abondantes sur le versant Bauges et ont permis de maintenir l'activité ski alpin. Nous avons alors pratiqué le tarif "réduit" et opéré en effectif le domaine skiable en assurant les liaisons avec le versant Bauges, soit en Télémixte + ski quand c'était possible, soit en navettes routières lorsque les liaisons à ski étaient impraticables.

La société Point Vert Service a été sollicitée à 4 reprises pour des opérations de ré enneigement de nos pistes. Nous avons payé une prestation de collecte de neige à des endroits stratégiques (congère en bord de route), pour charger une remorque et ramener la neige sur les pistes où nos dameurs l'ont épandue.

### Au final, pour l'hiver 2019-2020 :

- Saison de ski Alpin = du 24/12/2019 au 15/03/2020 avec 2 jours de fermeture totale par manque de neige, 1 journée sans électricité soit 80 jours d'ouverture (dont 17 jours d'ouverture partielle, versant Bauges).
- 2 jours de fermeture anticipée à cause de vents violents.

### Cette saison a été marquée notamment par :

- Un enneigement faible avec des périodes de fermeture partielle et totale de la station et mise en activité partielle du personnel.
- Une panne d'électricité le 03/03/2020 qui a privé la station d'une belle journée de recettes, en pleine période de vacances scolaires.

- Une fin de saison précipitée sur fond de crise sanitaire liée au COVID-19, fermeture le 15/03 au soir suite à un Décret du premier ministre.
- Une passation de flambeau à la tête de la station entre M. Gabriel Bibolet et M. Grégoire Chavanel.

### Le C.A total Réalisé cette saison est de 1 140 980 € TTC.

Ce C.A se décompose en :

- C.A ALPIN = 906 116€ TTC = 79 %
- C.A NORDIQUE = 234 864€ TTC = 21%

## DONNEES D'EXPLOITATION

- Nombre de jours d'ouverture effectifs du domaine skiable alpin : 80 jours
- Nombre de jours d'ouverture effectifs du domaine skiable nordique : 70 jours (dont weekend de pré ouverture 14-15/02)

		Remontée	Saison Hiver 2019-2020
Versant Annecy	TELEMIXTE BELVEDERE	Horocontrôle Début de saison	1203
		Horocontrôle fin de saison	1849
		Heures de marche	646
		Jours d'ouverture	68
		Nombre de passage skieurs	233225
		Nombre de passage piétons	75006
	TELESKI GOLET	Horocontrôle Début de saison	5748
		Horocontrôle fin de saison	6282
		Heures de marche	534
		Jours d'ouverture	63
	TELESKI ABBAYE	Nombre de passage	107122
		Horocontrôle Début de saison	0
		Horocontrôle fin de saison	498
		Heures de marche	498
	TELESKI BAMBÉ	Jours d'ouverture	63
		Nombre de passage	85667
Horocontrôle Début de saison		1393	
Horocontrôle fin de saison		1797	
TELESKI BABY	Heures de marche	404	
	Jours d'ouverture	63	
	Nombre de passage	79124	
	Horocontrôle Début de saison	5270	
TELESEGE PANORAMIQUE	Horocontrôle fin de saison	5756	
	Heures de marche	486	
	Jours d'ouverture	63	
	Nombre de passage	99464	
TELESKI DE L'AIGLE	Horocontrôle Début de saison	8402	
	Horocontrôle fin de saison	9930	
	Heures de marche	628	
	Jours d'ouverture (Avec vacances de Noël)	74	
TELESKI CABRI	Nombre de passage (avec piétons)	146924	
	Horocontrôle Début de saison	1267	
	Horocontrôle fin de saison	1867	
	Heures de marche	600	
TELESKI CABRI	Jours d'ouverture	73	
	Nombre de passage	102173	
	Horocontrôle Début de saison	2174	
	Horocontrôle fin de saison	2450	
TELESKI CABRI	Heures de marche	276	
	Jours d'ouverture	35	
	Nombre de passage	39160	

FREQUENTATION MOYENNE PAR JOUR D'OUVERTURE	
Remontée	Saison Hiver 2019-2020
TELEMIXTE BELVEDERE	4533
TELESKI GOLET	1700
TELESKI ABBAYE	1380
TELESKI BAMBÉ	1265
TELESKI BABY	1579
TELESEGE PANORAMIQUE	1885
TELESKI DE L'AIGLE	1400
TELESKI CABRI	1119

TOTAL HEURES DE FONCTIONNEMENT OBSERVE (Remontées Mécaniques hors tapis neige) : 4 072 heures

### Complément d'information concernant les pannes

- Pas de pannes mécaniques ayant entraîné une indisponibilité des remontées mécaniques cette saison.
- Le service maintenance a été réactif et a permis une disponibilité des installations tout au long de la saison.
- Une journée d'exploitation perdue le 03/03/2020 à cause d'une avarie sur la ligne électrique alimentant la station.

## DONNEES FINANCIERES TITRES DE TRANSPORTS ET DETAIL DES VENTES

### JOURNEES SKIEURS

Pour le ski alpin, nous comptabilisons sur la saison 2019-2020 :

**Total de journées skieurs = 82 632**

*Pour info, Journées skieurs N-1 (2018-2019) = 117 977*

Le prix moyen de la journée de ski est :  
906 116 (C.A) / 82 632 (JS) = 10,96 € TTC.

Le forfait journée plein tarif est vendu 15,80 €  
Rendement tarifaire = 10.96/15.8 = 70 %  
ce qui se justifie par la politique de tarification horaire des forfaits.

Rappel de calcul des journées skieurs (JS) :

- > Forfait Inférieur à 4 heures = 0.5 JS
- > Forfait journée = 1 JS
- > Forfait semaine = 7 JS
- > Forfait saison et année = 25 JS

Les tours d'activité (luge) ne sont pas comptabilisés.

Cet hiver, nous avons connu une fréquentation excellente durant l'ouverture de la station pendant les vacances de Noël (à partir du 24/12) jusqu'à fin janvier. Par la suite, la fréquentation s'est effondrée et particulièrement durant les vacances scolaires, marquées par un manque de neige et des journées de pluie et de vent.

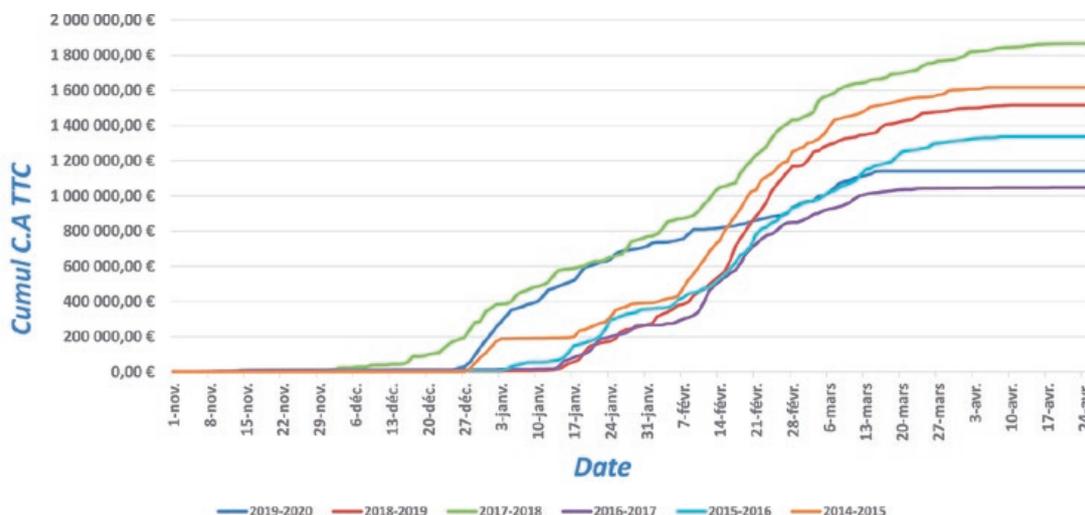
N° semaine	Du	Au	Nombre de journées-skieurs
48	07-12-2019	13-12-2019	0
49	07-12-2019	07-12-2019	0
50	14-12-2019	20-12-2019	0
51	21-12-2019	27-12-2019	1 731
52	28-12-2019	03-01-2020	22 428
1	04-01-2020	10-01-2020	8 971
2	11-01-2020	17-01-2020	7 848
3	18-01-2020	24-01-2020	8 199
4	25-01-2020	31-01-2020	4 621
5	01-02-2020	07-02-2020	2 807
6	08-02-2020	14-02-2020	4 442
7	15-02-2020	21-02-2020	3 732
8	22-02-2020	28-02-2020	5 435
9	29-02-2020	06-03-2020	5 757
10	07-03-2020	13-03-2020	4 987
11	14-03-2020	20-03-2020	1 674
12	21-03-2020	27-03-2020	0
13	28-03-2020	03-04-2020	0
14	04-04-2020	10-04-2020	0
15	11-04-2020	17-04-2020	0
16	18-04-2020	24-04-2020	0
17	25-04-2020	01-05-2020	0
18	02-05-2020	08-05-2020	0
<b>TOTAL</b>			<b>82 632</b>

### Chiffre d'affaire et recettes TTC

CA TTC 2019-2020	CA TTC 2018-2019
<b>1 140 980 €</b>	<b>1 515 650 €</b>
ALPIN : <b>906 116 €</b>	ALPIN : <b>1 221 472 €</b>
NORDIQUE : <b>234 864 €</b>	NORDIQUE : <b>294 178 €</b>
Dont assurances : 26 042 € (2,2 %)	
Dont cartes mains libres : 51 033 € (4,5 %)	
Dont 176 197 € en ligne (15,4 %)	

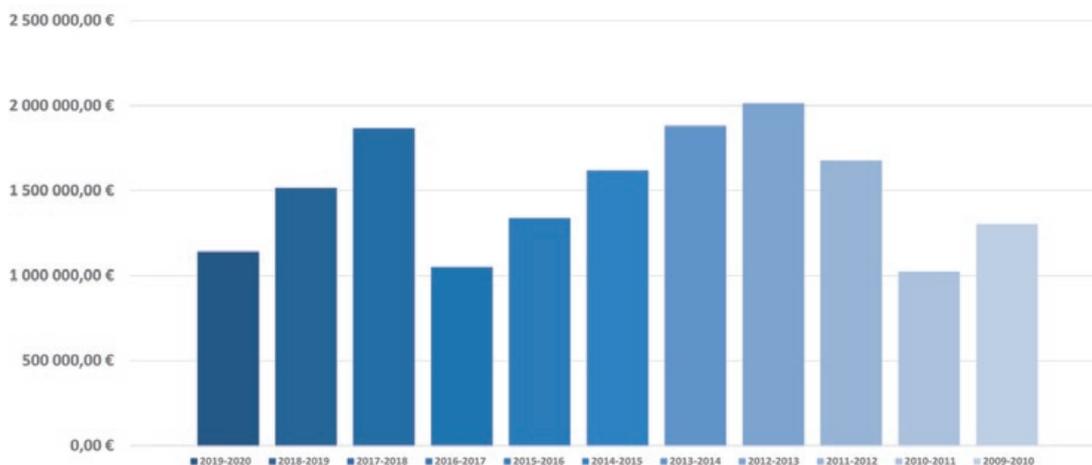
SAISON	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
<b>CA TOTAL EN €</b>	<b>1 140 980</b>	<b>1 515 651</b>	<b>1 866 780</b>	<b>1 048 148</b>	<b>1 337 517</b>	<b>1 617 164</b>	<b>1 879 565</b>	<b>2 011 548</b>	<b>1 676 120</b>	<b>1 024 892</b>	<b>1 304 047</b>

Ci après, le graphique récapitulatif du cumul de C.A sur la saison.



**Observation :** on constate un bon démarrage de l'activité cette saison jusqu'à la fin janvier (nous étions alors sur la lancée d'une saison record. Le pic d'activité lié aux vacances scolaires n'a pas eu lieu essentiellement à cause du manque d'enneigement et des pluies abondantes qui ont détruit le manteau neigeux en début des vacances de Février. Au final sur les 10 dernières saisons, seules les 2 saisons 2010-2011 et 2016-2017 ont été moins bonnes en terme de C.A.

Evolution du C.A. GLOBAL sur les dernières saisons d'hiver



## PERSONNEL

Le personnel saisonnier a été embauché pour les formations du 06/12/2019 au 11/12/2019.

Certains saisonniers (pisteurs), ont toutefois été embauchés dès le 2 décembre pour commencer à baliser et jalonner le domaine skiable.

Les contrats saisonniers ont débuté à l'ouverture du domaine skiable Alpin, le 24/12/2020. Ce sont pour la

plupart des CDD saisonniers à terme imprécis pour une durée minimale de 45 jours.

Cette saison a été marquée par la fermeture ponctuelle du domaine skiable par manque de neige et la mise en activité partielle du personnel à plusieurs reprises. Durant ces périodes les personnes concernées touchaient 84 % de leur salaire net.

## Volume horaire de travail

Type de contrat	déc. 19	janv. 20	févr. 20	mars 20	avr. 20	mai 20
CONT. Catégorie A	0	116.28	151.67	151.67	151.67	151.67
CON. CDI	905.17	1 240.67	874.50	890	881.47	1 529.25
CONT. Saisonnier	49.50	393	1 029.50	999.50	241	0
CONT. Temporaire	151.67	158	165	473	241.67	224
Saisonnier	971.88	5 175.57	5 755.93	6 298.50	870	99
<b>Total Résultat</b>	<b>2 078.22</b>	<b>7 083.52</b>	<b>7 976.60</b>	<b>8 812.67</b>	<b>2 385.91</b>	<b>2 003.92</b>

Volume d'heures supplémentaires	déc. 19	janv. 20	févr. 20	mars 20	avr. 20	mai 20
Majorées 125 %	86	652	652	672.5	128.5	0
Majorées 150 %	4	536.5	88	287	40	0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>1 188.5</b>	<b>740</b>	<b>959.5</b>	<b>168.5</b>	<b>0</b>
Total HS en ETP 35h		7.8	4.9	6.3		

Ci-dessus, le tableau récapitulatif du volume horaire de travail effectué au sein de la régie pour la période hivernale.

Sur les mois de janvier et mars, le volume d'heures supplémentaires effectué représente respectivement 16.7% et 10.9 % du temps de travail total au sein de la station. Il y a quasiment tout au long de la saison 6 à 7 ETP qui manquent pour pouvoir "abaïsser" le temps de travail moyen des saisonniers à 35h.

La station du Semnoz recherche en permanence du personnel durant les saisons d'hiver et il est difficile de pourvoir tous les postes. Le turn-over est extrêmement important également, entre 30 et 40% des saisonniers sont nouveaux chaque année.

### Accidents et évènements de personnel durant la saison

- 3 Accidents de travail ayant occasionné des ITT.

### Formation du personnel

- L'ensemble du personnel RM + pistes a été formé en interne en début de saison à leurs postes et à l'évacuation des téléportés

- L'ensemble du personnel pisteur secouriste (6 personnes) a été formé à la conduite de motoneige par le formateur interne et certifié.
- Un de nos skiman Nordique et employé régulier de la station a fait sa demande pour rester en tant que Pisteur secouriste de ski Nordique. Nous pensons que ce poste est important pour la station et avons accepté de lui financer sa formation. Malheureusement celle-ci ne put se dérouler à cause du COVID.

### INTERVENTION DE SECOURS

Un total de 141 interventions de secours sur le domaine du Semnoz durant la saison Hiver 2019-2020.

L'équipe de pisteurs secouristes était composée de 6 personnes (dont 1 chef des pistes), en permanence au minimum 4 pisteurs secouristes étaient présent sur le site.

Durant les périodes de fortes affluences, nous sommes montés à 5 pisteurs en permanence.

A noter, une commande d'environ 5 000 € de matériel de secours pour mettre à niveau les moyens disponibles sur la station (barquette, sacs de secours, attelles, matelas à dépression...) passée en novembre 2019.

Tableau récapitulatif des interventions de secours sur la saison

<i>ACCIDENTS DOMAINE SKI ALPIN</i> (hors avalanches)			Interventions	Blessés
<b>Sur pistes</b>	<i>Collisions entre usagers</i>	Ski	1	1
		Surf	0	0
		Autres glisses	0	0
	<i>Collisions contre obstacles</i>	Ski	3	3
		Surf	0	0
		Autres glisses	0	0
	Hors Collisions	Ski	75	49
		Surf	19	14
		Autres glisses	1	1
<b>Hors pistes</b>		Ski	1	1
		Surf	1	1
		Autres glisses	0	0
<b>SOUS-TOTAL 1</b>			101	70

<i>ACCIDENTS DOMAINE SKI DE FOND</i> (hors avalanches)	Interventions	Blessés
<b>SOUS-TOTAL 2</b>	18	17

<i>ACCIDENTS PAR AVALANCHE</i> (Alpin et fond)	Interventions	Blessés
<i>Sur pistes</i>	0	0
<i>Hors pistes</i>	0	0
<b>SOUS-TOTAL 3</b>	0	0

	Interventions	Blessés
<i>Pratique de la luge *</i>	10	8
<i>Recherche de personnes égarées</i>	1	0
<i>Autre type d'accident **</i>	11	9
<b>SOUS-TOTAL 4</b>	22	17

	Interventions	Blessés
<b>TOTAL GENERAL (1 + 2 + 3 + 4)</b>	141	104

## PISTES

Pour la première fois, la station a investi dans des balises de bord de piste (Balises circulaires portant un numéro) cet investissement important vient en complément d'un ensemble de matériel destiné à la sécurisation du domaine skiable.

L'ensemble des balises représente un investissement de 6 700 € TTC réalisé en novembre 2019.

Les matelas de protection et les filets nécessaires à la réalisation de compléments de sécurisation représentent un investissement de 2 400 € en Janvier 2020.

## MANIFESTATIONS / ANIMATIONS

	Date	Public	Organisateur	Descriptif / Informations complémentaires
<b>DECEMBRE 2019</b>				
	8	Compétiteurs	Association Lavy des cimes	Course trail km vertical depuis Viuz-la-Chiesaz
<b>JANVIER 2020</b>				
Circuit de Bronze	25	Compétiteurs ski alpin	FFS / Ski club Annecy Semnoz	Course de ski alpin, Slalom Géant U14 / U16
Trail Blanc du Semnoz	25	Compétiteurs	ASPTT Annecy Athlétisme	Course de trail à la tombée du jour sur le domaine skiable du Semnoz
Pot de départ Gaby Bibolet	31	Collègues, amis, élus	Le Semnoz / Grand Annecy	Soirée de départ en retraite de M. Gaby Bibolet au Chatillon
<b>FEVRIER 2020</b>				
Grand Prix du Semnoz	8	Compétiteurs	Ski Club des Dragons	Course de ski de fond
<b>MARS 2020</b>				

## DAMAGE

Machines ALPIN	<b>PB 600 W1 TREUIL</b>	Saison Hiver 2019-2020
	Horocontrôle véhicule début de saison	3199
	Horocontrôle Véhicule Fin de saison	3708
	Horocontrôle Treuil début de saison	1602
	Horocontrôle Treuil Fin de saison	2002
	Nombre d'heures de fonctionnement Véhicule	509
	Nombre d'heures de fonctionnement Treuil	400
	Fuel Consommé	13234
	Consommation Moyenne (l/h)	26,0
	<b>PB 600 W2 TREUIL</b>	Saison Hiver 2019-2020
	Horocontrôle véhicule début de saison	3236
	Horocontrôle Véhicule Fin de saison	3636
	Horocontrôle Treuil début de saison	342
Horocontrôle Treuil Fin de saison	642	
Nombre d'heures de fonctionnement Véhicule	400	
Nombre d'heures de fonctionnement Treuil	300	
Fuel Consommé	11600	
Consommation Moyenne (l/h)	29,0	
<b>PB 600 PARK - Standard</b>	Saison Hiver 2019-2020	
Horocontrôle début de saison	3661	
Horocontrôle Fin de saison	4096	
Nombre d'heures de fonctionnement	435	
Fuel Consommé	9135	
Consommation Moyenne (l/h)	21,0	
Machine NORDIQUE	<b>PRINOTH EVEREST</b>	Saison Hiver 2019-2020
	Horocontrôle début de saison	
	Horocontrôle Fin de saison	
	Nombre d'heures de fonctionnement	300
	Fuel Consommé	9000
Consommation Moyenne (l/h)	30,0	
Machine JOKER	<b>PRINOTH HYUSKY</b>	Saison Hiver 2019-2020
	Horocontrôle début de saison	
	Horocontrôle Fin de saison	
	Nombre d'heures de fonctionnement	135
	Fuel Consommé	2160
Consommation Moyenne (l/h)	16,0	
<b>Bilan Consommation et Cout</b>		Saison Hiver 2019-2020
Durée de la saison Hiver (nombre de jours)	80	
Total consommation GNR Sur la saison (litres)	45129	
Cout du litre de GNR(€/l) H.T	0,78	
Consommation Moyenne (litres / jour)	564,11	
Cout en GNR/ Jour (€)	440,01	

### Observations

Cette saison nous avons revu l'organisation interne du service damage, notamment la partie ressources humaines.

M. Nathanael Gerphagnon a effectué sa première saison comme responsable du service et a mis en place des process et méthodes efficaces.

La prestation de damage s'en est trouvée grandement améliorée et nous avons eu de très nombreuses félicitations sur la préparation des pistes.

Les briefings en début de postes ont été mis en place, la préservation de stocks de neige par bullage également. Sans cette équipe dynamique et pilotée par M. Gerphagnon, nous aurions probablement perdu entre 5 et 10 jours d'exploitation par manque de neige.

En plus de la maintenance courante et petites intervention réalisées en interne, quelques pannes mécaniques sur les machines qui ont nécessité l'intervention de l'entreprise Kassborher, notamment :

#### PB600 W1

Effectué durant la saison

- Changement du tableau de bord / front panel = 1 289 € H.T. + 1 h de main d'œuvre Technicien Kassborher (10/01/2020)
- Changement du cardan de fraise, joint et joint spi, 3 h de technicien + 1 dameur = 3 985 € H.T. le 09/01/2020

#### PB600 W2

Effectué durant la saison

- Changement de la prise HP femelle, durite du liquide de refroidissement 3M, électrovannes 2.1.2 + 2.1.3 + 4.1.2 + 4.1.7 + 4.1.88 + 4.3.9 , 3,5h de technicien + 1 dameur = 761 € H.T.
- Remplacement du câble de treuil qui a cassé (fin de vie normale) = 7 056 € de pièces + 2 h Technicien + 1 dameur à 547 € H.T = Total 7 603 € H.T.

#### PB600 Park

Effectué durant la saison

- Support de filtre à gazole fissuré Recherche de panne = 1h de technicien JM Service + 1 dameur = 335 € H.T.

#### PRINOTH EVEREST

Effectué durant la saison

- Changement du vérin hydraulique double effet sur le bâti de la lame = 693 € H.T + 4h de main d'œuvre pour 2 dameurs
- Nombreux remplacement de barrettes (faible enneigement) réalisés en interne = 10 barrettes = 1 665 € H.T + 10h de personnel
- Faisceau électrique des traceurs ski de fond est H.S – pas réparé ce jour

#### HYUSKY

- Moteur de fraise droit H.S + 2 flasques de rouleau H.S – pas réparé à ce jour.

**A noter que la dameuse PRINOTH EVEREST affectée aux pistes de ski de fond est en toute fin de vie. Elle est tombée 2 fois en panne durant le damage et a nécessité un dépannage le lendemain matin, occasionnant une indisponibilité de certaines pistes de ski de fond. Cette machine a été achetée en 2014 d'occasion pour la somme de 14 000 € TTC et a 7400 h de fonctionnement. Il faut envisager son remplacement dans un futur le plus proche possible.**

*Axe d'amélioration: Actuellement il y a un problème d'échelonnage des heures de marche des machines. Toutes les machines de damage alpin ont quasiment le même nombre d'heures de marche. La durée de vie théorique d'une machine est d'environ 7000 h. Afin de ne pas retrouver l'ensemble du parc de dameuses en fin de vie à la même échéance, pour les prochaines saisons nous allons faire fonctionner davantage la dameuse W2 qui est déjà la plus faible. Nous souhaitons arriver à espacer es prochains remplacements de machine dans la durée.*

## DIVERS - REFLEXIONS

- L'espace luge est extrêmement apprécié par les visiteurs du site. Le Tapis est en accès libre et les clients peuvent louer des luges directement au Chalet Nordique de la Forêt.  
Pour info, nous avons loué pour 13 586 € TTC de luge cette saison.
- La location de Raquettes à neige a généré 8 367 € TTC.
- La luge d'été ne peut actuellement pas fonctionner durant l'hiver, cette technologie ancienne de luge à auge se remplit de neige et demande une main d'œuvre démesurée en déneigement pour pouvoir la faire fonctionner. Il est extrêmement dommage de ne pas pouvoir disposer d'une offre de luge payante de ce type car les journées de forte fréquentation du week-end nous pourrions générer facilement 4 000-5 000 € de recettes par jour. Cela offrirait également une prestation supplémentaire appréciée des clients et délesterait l'espace luge actuellement saturé.  
Les nouvelles installations de luge sur rails seraient parfaitement adaptées à notre site, une réflexion est à mener.

- L'installation de neige de culture devrait être opérationnelle pour l'hiver prochain, nous espérons que ces moyens nous permettront de limiter l'impact des intempéries sur notre manteau neigeux. Les premiers essais durant la saison 2020-2021 seront à suivre de près.

## SAISON ETE 2020

**Lorsque l'on parle de saison d'été, nous comptons l'ensemble de la saison comprise entre le 1<sup>er</sup> mai et le 31 octobre.**

Total de 91 **jours d'ouverture au public** sur la saison d'Été 2020

**C.A Total réalisé : 307 225,2 € TTC**

### 3 périodes distinctes

#### 1<sup>ère</sup> période :

Début de la saison d'été le 30/05/2020 avec la luge et le mini kart seulement, les mercredis et week-ends

#### 2<sup>ème</sup> période :

Du 04/07/2020 au 30/08/2020, ouverture de l'ensemble de la station, toutes les activités, 7j/7 (sauf le télémixte qui n'est ouvert que du 11/07 au 23/08)

#### 3<sup>ème</sup> période :

Du 31/08/2020 au 01/11/2020, arrière-saison avec la luge et le mini kart seulement, les mercredis et week-ends, puis tous les jours durant les vacances de la Toussaint.

Pour le gros de la saison d'été, l'embauche du personnel saisonnier le 03/07 + un renfort pour les trois premières semaines d'août. Fin des contrats saisonniers le 30/08/2020, deux personnes poursuivent pour l'arrière-saison jusqu'à la fin des vacances de la Toussaint.

Durant les vacances scolaires de l'été, nous avons ouvert les activités sur les créneaux horaires suivants :  
Luge d'été = 10h-18h (puis 19h00 du 15/07 au 15/08)  
RUNIX, Blackmountain et Télémixte = 13h-18h00 (puis 18h45 du 15/07 au 15/08)

Les horaires semblent bien adaptés à la demande des clients et les activités connaissent une forte fréquentation dès leur ouverture, jusqu'à leur fermeture.

#### La météo

Sensiblement identique à l'été 2019, faibles précipitations durant les mois de Juillet et Aout, nous avons eu 55 Jours de beau temps sur 58 (en moyenne 150 mm de précipitations par mois).

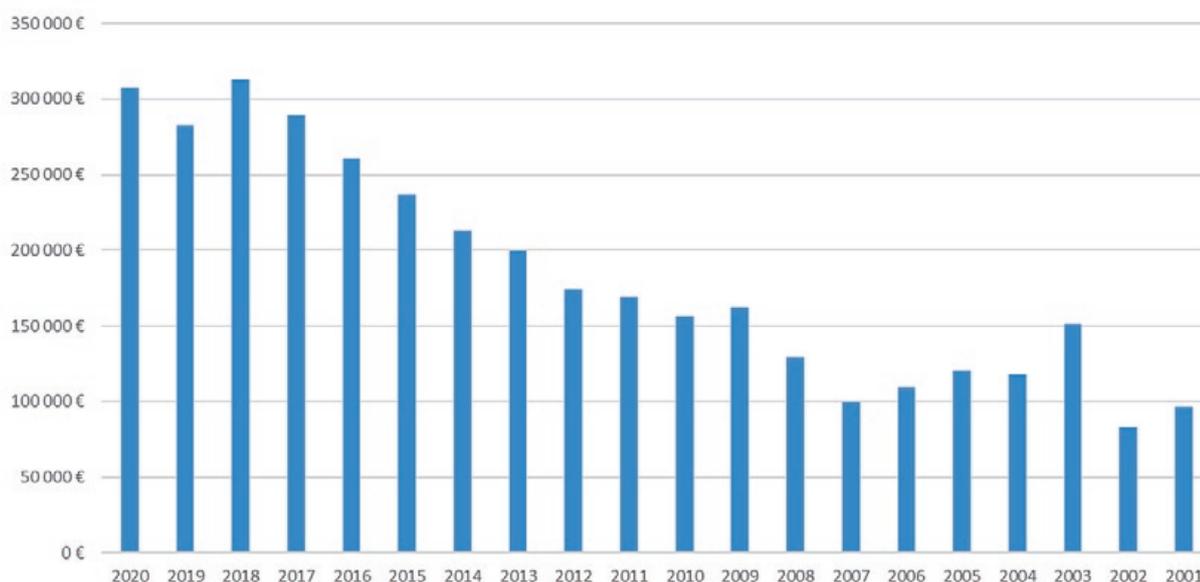
## EN CHIFFRES

C.A. ETE 2020 = **307 225,20 € TTC**

SAISON	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>CA TOTAL TTC</b>	<b>307 225 €</b>	<b>282 658 €</b>	<b>312 565 €</b>	<b>288 854 €</b>	<b>260 667 €</b>	<b>236 593 €</b>	<b>212 907 €</b>	<b>199 227 €</b>	<b>173 834 €</b>	<b>169 341 €</b>

SAISON	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001
<b>CA TOTAL TTC</b>	<b>156 774 €</b>	<b>162 441 €</b>	<b>129 762 €</b>	<b>99 995 €</b>	<b>109 597 €</b>	<b>120 228 €</b>	<b>117 927 €</b>	<b>151 030 €</b>	<b>82 941 €</b>	<b>96 861 €</b>

### Evolution du C.A TTC au cours des années



### Décomposition du C.A.

	Total TTC
CA en caisses	291 501 €
Clients en compte	2 260 €
Vente de photos souvenir (automate luge)	13 464 €
<b>TOTAL</b>	<b>307 225 €</b>

## PERSONNEL

### Effectif

Au plus fort de la saison nous avons eu jusqu'à 10 saisonniers + 8 permanents pour faire fonctionner les installations.

En réalité parmi les 8 permanents, seuls 3 sont affectés à l'exploitation des installations en tant que responsables d'activités.

Sur l'ensemble de la saison d'été (de Mai à Octobre)

Volume Horaire en personnel

Saisonnier Eté 2020 = 3 461.25 h

Volume horaire en personnel permanent dédié à l'exploitation = 1 330.25h

**Volume Total de main d'œuvre dédié à l'exploitation = 4 791.50 h.**

**Chaque heure de travail effectuée par notre personnel d'exploitation génère 64 € TTC de C.A.**

**Cet indicateur est à prendre avec beaucoup de recul mais permet d'apprécier la capacité de production de notre outil commercial.**

## RAPPORT DES ACTIVITES

La vente de titres d'activités génère un C.A de **289 840 € TTC** (le reste étant généré par les photos souvenirs).

Les tickets d'activité vendus étant communs à l'ensemble des prestations de la station, il n'existe pas actuellement de moyen de suivi pour savoir sur quelle activité les usagers dépensent leurs crédits.

Nous comptons manuellement le nombre de passages sur chaque activité mais il est possible que ce comptage manuel engendre quelques erreurs. Nous observons d'ailleurs une grande différence entre

le nombre de titres émis par notre logiciel de caisse (qui est le chiffre exact) et le nombre de passages réalisés aux activités.

Nombre de titres émis en 2020 = 105 604

Nombre de passages comptés aux activités = 91 854

Soit environ 13 000 passages "fantômes", qui s'expliquent par le fait que certains clients conservent des tours d'activité en prévoyant de les réutiliser l'année suivante, ou bien certains sont des tickets vendus en "dépôt" pour des C.E ou des groupes qui les revendent ensuite en interne (par exemple le 27<sup>ème</sup> BCA achète près de 1 200 tours d'activité qu'il redistribue ensuite en interne).

### Important

Le tarif "réduit / basse saison" qui s'applique sur les activités hors des mois de juillet et août fait chuter le prix moyen du tour d'activité. Toutefois les personnes ayant recours à un tarif réduit sont principalement des personnes habitant le territoire, alors que le plein tarif est plutôt utilisé par les visiteurs touristiques durant les vacances scolaires.

En faisant un rapport du C.A de chaque période par rapport au nombre de titres émis, il en ressort :

- > En basse saison (mai, juin, septembre, octobre), le prix moyen d'un tour d'activité est : 1,96 € TTC
- > En haute saison (juillet, août), le prix moyen d'un tour d'activité est : 2.91 € TTC
- > Sur l'ensemble de la saison, le prix moyen d'un tour d'activité est : 2,74 € TTC

Afin de calculer le C.A généré par chaque activité, nous allons donc simuler un nombre virtuel de passages qui tiendra compte des passages vendus mais non utilisés en réattribuant aux diverses activités ces passages "fantômes" au prorata des passages réellement comptabilisés.

## Tickets d'activités

Tableau récapitulatif des ventes en caisse (Tarifs TTC)

Produits	vol.	prix	qte	Nbre de tours émis	total CA	en caisse	en compte	depot	annulé				
									qte	en caisse	en compte	depot	
Photos	PHOTO	1	2	1928	3856	3856	0	0	0	0	0	0	0
	Photos via Automate	1	2	6732	13464	13464	0	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>			<b>8660</b>	<b>17320</b>								
TICKETS HAUTE SAISON	E - T - P - TICKET ETE NORMAL	1	3,9	2340	2340	9126	9126	0	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE NORMAL	2	7,8	3268	6536	25490,4	25256,4	234	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE NORMAL	3	11,7	1158	3474	13548,6	13548,6	0	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE NORMAL	5	17	3276	16380	55692	55675	17	0	3	34	17	0
	E - T - P - TICKET ETE NORMAL	10	28,5	3278	32780	93423	93309	114	0	3	85,5	0	0
	E - T - P - TICKET ETE NORMAL	25	55	1027	25675	56485	55550	935	0	1	0	55	0
<b>TOTAL</b>			<b>14347</b>	<b>87185</b>	<b>253765</b>								
TICKETS BASSE SAISON	E - T - P - TICKET ETE REDUIT	1	3	353	353	1059	1059	0	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE REDUIT	2	6	552	1104	3312	2352	960	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE REDUIT	3	9	84	252	756	756	0	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE REDUIT	5	13	480	400	6240	6240	0	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE REDUIT	10	20	616	6160	12320	12320	0	0	0	0	0	0
	E - T - P - TICKET ETE REDUIT	25	38	326	8150	12388	12388	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>			<b>2411</b>	<b>18419</b>	<b>36075</b>								
<b>totaux</b>				<b>18686</b>	<b>307160</b>	<b>304900</b>	<b>2260</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>119,5</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	

Prix moyen du ticket Base saison	1,96
Prix moyen du ticket Haute saison	2,91
Prix moyen du ticket (toute saison)	2,74

Une fois réparti entre les activités, et en appliquant le prix moyen du ticket haute saison au RUNIX / BlackMountain et Télémixte le C.A se décompose ainsi :

Bilan des activités	
Total du nombre de passages émis en caisse	105604
Valeurisation d'un passage activité	2,74 € TTC
CA TOTAL Généré par les activités	289 840,00 € TTC

Répartition du CA par activité					
Nombre de passages mesurés/ comptés	Ratio de passage	Nombre de passage théorique attribué	CA généré par l'activité (TTC)	CA TTC compte tenu des tarifs haute et basse saison	
LUGE d'ÉTÉ	72000	78,4%	82778	227 191,85 €	223 416 €
KART RUNIX/ BLACKMOUNTAIN	13005	14,2%	14952	41 036,53 €	43 510 €
TELEMIXTE	6849	7,5%	7874	21 611,62 €	22 914 €
<b>Total</b>	<b>91854</b>	<b>1</b>	<b>105 604</b>	<b>289 840,00 €</b>	<b>289 840 €</b>

## Télémixte du Semnoz

Ouvert pour la deuxième saison estivale, nous avons pris cette année l'option d'ouvrir le télémixte sur une période légèrement réduite par rapport aux autres activités.

Le télémixte a été exploité du 11/07/2020 au 23/08/2020. Au total 223h de fonctionnement sur la saison d'été 2020. Cet été 2020, un ticket unitaire vendu 3.90 € donnait droit au trajet aller et retour (contrairement à 2019 où un ticket donnait droit à un trajet simple, le tarif requis pour l'aller-retour à 7.8 € était alors fortement contesté par les usagers).

A noter que le week-end de la grande balade, les trajets en Télémixte n'ont pas été facturés aux usagers sur demande des organisateurs du festival et validation des élus du Grand Annecy.

Nous avons effectué au cours de la saison 21 258 trajets (dont 8 300 le weekend de la grande balade).

ETE 2020	Montées	Descentes	Allers / retours	Allers simples	Total des voyageurs
Avec Grande Balade	15 045	6 213	6 109	9 040	15 149
<b>Hors Grande Balade (trajets payants uniquement)</b>	6 745	6 213	6 109	740	<b>6 849</b>

A noter que sur la période estivale, le prix moyen d'un ticket unitaire permettant le trajet aller / retour est de 2.90€ (en tenant compte de la dégressivité des tarifs).

On en déduit que le fonctionnement du Télémixte génère environ **22 914 TTC de C.A** sur l'été.

Les coûts de fonctionnement de cette activité sont importants : environ 11 k€ de main d'œuvre + 2 k€ d'électricité sur juillet et août. A cela s'ajoutent le vieillissement de l'appareil du fait de son fonctionnement.

En l'état, l'ouverture du Télémixte en période estivale ne génère pas de bénéfice, c'est une activité qui s'équilibre tout juste. L'intérêt d'ouvrir cette remontée est discutable, sachant que la dénivelée offerte est faible (270 m) et peut facilement être parcourue à pied par des marcheurs moyens. Le sommet de la remontée étant également accessible par la route aux véhicules. Toutefois l'installation récente de cette remontée polyvalente ouvre des possibilités en terme d'activités sur le site qui n'existaient pas auparavant.

#### Axe d'amélioration à réfléchir :

- Passer sur une tarification propre au télémixte, sortir du prix commun aux autres activités pour créer un tarif clair aller simple ou aller / retour qui serait plus en adéquation avec le montant de la prestation proposée.
- Développer des offres ou des activités annexes exploitant la remontée et la dénivelée qu'elle propose, cela permettrait de générer plus de passages, plus de recettes, et donner plus de sens au fonctionnement de l'installation.

Ces activités peuvent se décliner sous de multiples formes, sur lesquelles il faut réfléchir (Descentes de VTT / tyroliennes / luges / karts / sentiers descendants ou randonnées thématiques).

#### Luge d'été

En 2020, **72 000 passages** comptés.



La luge d'été du Semnoz est une activité très appréciée de nos clients qui peuvent la partager en famille. Elle reste toujours l'activité principale de la station avec une fréquentation toujours très importante du matin jusqu'au soir.

En l'état actuel, cette activité est saturée en fréquentation du matin jusqu'au soir et ne peut plus accueillir de clients supplémentaires. En juillet et en août, le temps d'attente moyen pour embarquer sur la luge d'été est de 30 mn. Aux pics d'affluence, le temps d'attente se situe entre 45 mn et 1h. Pour rappel, un tour de luge d'été dure environ 3 mn (2 mn de montée et 1 mn de descente).

Cette année, nous avons pris l'option de fermer l'activité entre 12h et 13h00 pour les pauses déjeuner, cependant à partir de début août, nous avons organisé le service pour ne plus avoir d'interruption le midi. Ce surcoût en personnel est totalement justifié par le nombre de clients présents.

Le gros point négatif de cette luge d'été est sa vulnérabilité face aux conditions météo. En effet, dès la moindre goutte de pluie, nous devons fermer l'activité au public car les luges ne freinent plus suffisamment. De plus, les matinées lorsqu'il fait froid, la rosée est présente et retarde également l'ouverture.

### Axe d'amélioration :

- Equiper la luge actuelle des bornes d'accès utilisées sur les remontées mécaniques l'hiver. Cela permettrait d'utiliser des cartes RFID (rechargeables) au lieu de cartes prononçables (jetables). Cela réduirait notre impact écologique d'une part, et permettrait l'achat de titres sur internet pour désengorger les caisses d'autre part. Cela permettrait un comptage précis du nombre de passages effectués.
- L'installation d'une deuxième piste pour doubler le débit de la luge existante et en profiter pour utiliser une technologie de luge sur rails moins dépendant de la météo.



Exemple d'une luge sur rails à l'épreuve de la pluie

### Vente de photos souvenir : C.A = 17 320 € TTC

A raison de 2€ par photo, ce dispositif de photo souvenir est extrêmement rentable pour la station car il ne nécessite que peu de coûts de maintenance.

A noter la remise en service du terminal CB de la borne automate qui n'était pas fonctionnelle jusqu'à présent. Cette réparation était vraiment nécessaire car elle a généré beaucoup de ventes par rapport à l'année 2019 où le C.A de photos souvenirs ne représentait "que" 11 604 €.

La vente de photos souvenirs permet d'augmenter le C.A généré par l'activité "luge" de 8%.

### **KART RUNIX / BLACKMOUNTAIN**

L'activité de Kart RUNIX / Blackmountain est avant tout destinée à une clientèle plus "autonome" et aguerrie. En effet, cette activité est très accidentogène et c'est sur celle-ci que nous subissons le plus d'incidents.

En limitant l'activité aux personnes de plus de 1,35 m, nous arrivons toutefois à limiter les nombres de crash.

En 2020, **13 005 passages** comptés.

Cette activité est moins rentable que la luge d'été et nécessite quasiment le même nombre de personnel. Toutefois, elle est appréciée du public et a le mérite de drainer une clientèle plus adulte et proposer une activité attractive pour les plus grands.



### **Le Jardin Alpin**

#### **Partenariat France Nature Environnement**

La préparation du jardin, son entretien et sa gestion sont confiés à France Nature Environnement (FNE).

Le jardin Alpin est présent au Semnoz depuis plus de 20 ans. Il s'agit d'un espace protégé et non pâturé situé à côté du chalet nordique de la forêt. Son accès gratuit est possible toute la journée, sans RDV.

En début de saison, le personnel de France Nature Environnement, vient travailler à la réhabilitation du Jardin et sa mise en valeur, ainsi qu'au référencement des espèces présentes.

Cette année, le jardin a été ouvert au public tous les jours du 04/07 au 18/08. Durant cette période, tous les mercredis après-midi, un employé de la FNE a assuré une permanence au Jardin Alpin, afin d'accueillir le public et d'échanger avec lui.

Cette activité ne génère aucun revenu pour la station. Elle est cependant un très bel outil pour sensibiliser le public à la faune et la flore endémique au massif des bauges et aux enjeux écologiques actuels.

### **Axe d'amélioration :**

Aujourd'hui, le Jardin Alpin manque de visibilité. Bien que la station investisse chaque année dans le partenariat avec la FNE - Jardin Alpin (5 500€ pour l'été 2020), ce montant est insuffisant pour mettre en valeur le lieu. Il est tout juste suffisant pour couvrir les frais de fonctionnement des employés de la FNE.

L'idéal serait de porter le site à travers de nombreuses animations, ce qui engendrerait une présence plus soutenue de la FNE, et donc un coût nettement supérieur de la prestation qu'ils nous facturent.



### Service de lignes de bus d'été

Mises en place par la Communauté d'Agglomération du Grand Anney et exploitées par la SIBRA / TRANSDEV, les lignes de bus sont un réel atout pour notre site.

La "Ligne du Semnoz" débute le samedi 6 Juin et fonctionne tous les week-ends de juin puis tous les jours du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août inclus. Elle propose 9 allers-retours par jour de 8h40 à 19h au départ d'Anney (Gare routière quai N°11) et emmène, avec ou sans VTT, jusqu'au sommet du Semnoz.

Le service est très apprécié des touristes et habitants qui peuvent ainsi rejoindre la station depuis Anney pour le prix d'un trajet SIBRA = 1.50 € (+5€ pour embarquer un vélo).

Le rapport d'activité de la SIBRA pour les lignes d'été ne nous a pas encore été transmis à ce jour.

Les retours des utilisateurs de ce service est excellent. Cela rend le Semnoz accessible au plus grand nombre, ceux qui ne sont pas véhiculés ou ceux pour qui le déplacement en voiture engendre un coût supplémentaire. Nous avons également un nombre important de demandes pour un système équivalent en mai et en septembre/octobre, dates auxquelles ce service n'est pas disponible.

### Axe d'amélioration :

Le personnel de la station souhaiterait pouvoir venir travailler en empruntant les transports en commun, toutefois à la fin de la journée il n'y a plus de bus disponible. La solution de redescendre en vélo est possible mais pour monter le vélo dans le bus le matin, la SIBRA demande à notre personnel un surcoût tarif public de 7 € en plus de l'abonnement SIBRA qui rend le service trop cher pour notre personnel.



## LES TEMPS FORTS

### La Grande Balade

Les 18-19 Juillet 2020

Animation culturelle organisée par Bonlieu Scène Nationale dans le cadre du festival Annecy Paysage

Nous avons pu accueillir plus de 10 000 personnes en 2 jours sur le site du Semnoz, qui ont parcouru un itinéraire balisé les amenant de spectacle en spectacle.

Sur l'idée d'un festival d'arts de cirque, danse, acrobatie hors les murs, les visiteurs ont pu redécouvrir le Semnoz autrement.

Un événement d'ampleur nationale qui a suscité beaucoup d'émotions.

Toutefois, l'alpagiste de l'Abbaye, principal concerné par les déambulations des visiteurs, nous a fait remonter des dégradations de son alpage à cause du piétinement. *A noter que les itinéraires avaient été convenus avec lui durant 3 réunions préparatoires.*



## QUELQUES RETOURS/ TEMOIGNAGES DE CLIENTS

### Messages sur Tripadvisor (4.5/5)

"Nous sommes allés faire de la luge d'été, les enfants étaient ravis, une bonne partie de rigolade. Et nous avons vu des paysages juste magnifiques".

*Date de l'expérience : août 2020*

"Balade très sympa sur la montagne du Semnoz. Cerfs et daims à observer dans le parc animalier de la Grande Jeanne. Luge d'été, mini kart et runix en haut de la montagne. Chèvrerie où l'on peut acheter de bons fromages juste au-dessus de la descente des runix".

*Date de l'expérience : juillet 2020*

### Messages sur Google Business (note moyenne de 4.6/5)

"Accessible en voiture, vélo et bus !

Vue maaagnifique sur les Alpes et le Mont Blanc .  
INCONTOURNABLE !!

En contre-bas se trouve un hôtel restaurant (100m plus bas se trouve un point de vue très beau sur une partie du lac d'Annecy et le Mont Blanc combiné)".

"Magnifique vue sur les alentours, et plus encore puisqu'on peut y apercevoir le Lac de Bourget et même jusqu'à deviner le Lac Léman !

De très belles photos à faire et de nombreuses balades à engager sur les nombreux chemins disponibles.

Différentes tables d'orientations permettent d'identifier les alentours à 360 degrés".



# 7



## Services aux personnes âgées

# COMPÉTENCES, FONCTIONNEMENT



# ÉDITO

L'année 2020 s'annonçait prometteuse pour la direction du Grand âge et de l'Autonomie après la reprise en gestion des quatre Ehpad de l'EPI2A, intervenue mi 2019, apportant la perspective de pouvoir engager des travaux collectifs internes attendus.

Ceux-ci devaient porter sur 4 objectifs :

- engager un travail de cohésion interne afin de rapprocher des cultures professionnelles différentes,
- harmoniser les pratiques,
- construire une culture commune,
- penser et engager l'avenir.

La vie en a décidé autrement et l'année 2020 a finalement été totalement absorbée par la gestion d'une crise sanitaire sans précédent, subite et mortelle pour certains résidents.

Elle aura bousculé dans l'urgence les organisations et percuté émotionnellement les professionnels qui ont majoritairement dû faire preuve de professionnalisme et de solidarité accrues. Ceux-ci se sont souvent retrouvés face au dilemme de devoir assumer leurs missions auprès des personnes âgées, se protéger et protéger leurs familles. Ils ont vu partir parfois du jour au lendemain des résidents avec lesquels ils partageaient le quotidien et qui n'auraient, en d'autres temps, pas dû partir si vite.

Les prises en soin, au sens large du terme, ont dû être intensifiées, que ce soit à domicile ou en établissement afin d'accompagner une population fragilisée, isolée, dont la vie quotidienne a été très largement bouleversée.

L'engagement de tous, les solidarités professionnelles internes, les modalités mises en oeuvre pour une gestion collective de la crise et le réseau partenarial local nous avons permis d'affronter cette difficile période qui s'est prolongée jusqu'en 2021.

Nous exprimons nos remerciements à l'ensemble de la communauté professionnelle de la direction du Grand âge et de l'Autonomie, ainsi qu'aux élus qui nous ont apporté toute leur confiance et leur soutien durant tous ces mois.

ISABELLE CROSET

# LE CONTEXTE NATIONAL 2020 DE LA GÉRONTOLOGIE

Cette année a spécifiquement été marquée par la crise sanitaire engendrée par la pandémie de Covid-19 depuis mars 2020.

Cette crise est venue bousculer profondément tout le système de santé, mettant en lumière l'ampleur des besoins pour la prise en charge des personnes âgées, les difficultés d'exercice des professionnels oeuvrant à l'hôpital mais également dans l'ensemble des services à destination des personnes âgées : services à domicile, résidences autonomie, EHPAD.

Des mesures phares sont venues marquer cette année :

- Mars 2020 : décision nationale de confinement des EHPAD, première mesure officielle de restriction,
- Avril 2020 : attribution d'une prime COVID,
- Septembre 2020, décret portant création d'une prime Grand âge : reconnaissance de l'engagement et des compétences des professionnels, amélioration de l'attractivité et des conditions d'emploi et de rémunération pour certains métiers du Grand âge,
- Août 2020, Ségur de la santé. Celui-ci consacre 8,2 milliards d'euros à la revalorisation des métiers des établissements de santé et à l'attractivité de l'hôpital public. Il sera ensuite étendu aux EHPAD de la fonction publique territoriale,
- Août 2020, création d'une cinquième branche de la sécurité sociale.

L'épidémie de la COVID-19 a soulevé la problématique de la vulnérabilité particulière des personnes âgées face à un virus contagieux et mortel, notamment dans les EHPAD au sein desquels la vie en collectivité constitue un facteur de risque aggravé.

Elle a également posé au niveau national un important dilemme éthique, à savoir concilier la sécurité sanitaire et le respect du libre choix des personnes vivant en établissements.

La crise sanitaire a par ailleurs exacerbé les difficultés préexistantes dans le secteur de la gérontologie auxquelles les professionnels (gestionnaire comme soignants) doivent faire face : manque de ressources, de moyens humains et techniques, manque de reconnaissance des métiers et des compétences, faibles rémunérations.

Les prises de conscience ont dépassé le cadre national puisqu'en octobre 2020, l'OMS (organisation mondiale de la santé) a déclaré la Décennie du vieillissement en bonne santé (2020-2030).

Une stratégie mondiale est également intégrée dans les objectifs de développement durable (ODD), avec un objectif spécifique qui vise à "permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge".

# LE CONTEXTE LOCAL

Le contexte local aura été , comme à tous les niveaux de notre pays, maqué par la **crise sanitaire**.

La situation dramatique de certains Ehpad hauts-savoyards, touchés de plein fouet dès le début de la crise, a lancé très tôt l'alerte sur notre territoire, générant une mise en ordre de marche précoce.

- **Des partenariats rapprochés se sont organisés, intensifiés** et ont permis cette nécessaire solidarité de l'écosystème.
- Les équipes mobiles du **CHANGE** ont été très présentes et fort soutenantes.
- **L'ARS, le Département, SOS médecins et d'autres partenaires ont été particulièrement mobilisés** également.
- De **nombreux soutiens citoyens, associatifs, d'entreprises** se sont concrétisés.
- Les **solidarités inter-services et inter-établissements du CIAS**, lorsque nécessaires, se sont également rapidement mises en place. Les professionnels ont joué le jeu de voir certains services fermés et acceptés de se déployer sur d'autres services que le leur.
- **Cellules de crise internes, cellules de crise externes ont été mises en place** et ont permis une gestion pluridisciplinaire de la crise (cf. , plus loin, l'organisation spécifique du CIAS).

L'ensemble des projets qu'ils soient internes ou externes et partenariaux, ont été suspendus pour ne laisser place qu'à la gestion d'une crise sans précédent dans le secteur médico-social.



# LA GOUVERNANCE

La nouvelle Présidente du Grand Annecy, Frédérique LARDET, élue le 16 juillet 2020 est Présidente de droit du CIAS.

Deux collèges de dix membres chacun composent le Conseil d'Administration : le collège des membres élus et celui des membres nommés sur décision de la Présidente.

Conformément aux textes en vigueur, le collège des membres nommés comprend :

- un représentant des associations de personnes handicapées ;
- un représentant des associations familiales ;
- un représentant des associations qui oeuvrent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions ;
- un représentant des associations de retraités et de personnes âgées.

Dix administrateurs ont été nommés sur arrêtés de la Présidente afin d'être au plus près des réalités de la vie locale, politique et associative. Par ailleurs, le Conseil d'Administration a élu :

- Monique PIMONOW, Vice-présidente du CIAS, élue le 09 septembre 2020.

3 conseils d'administration ont eu lieu en 2020 pour les membres de la nouvelle mandature avec une moyenne de 15,6 administrateurs présents à chaque séance. On note une participation en hausse par rapport à 2019.

## Elections des membres du Conseil aux organismes extérieurs

Commission Grand Âge et Autonomie 16 septembre 2020 - 34 membres,

Élection par le Grand Annecy,

1 Vice-Présidente : Monique PIMONOW,

1 conseillère communautaire déléguée Aide et Accompagnement à domicile : Viviane MARLE.

Avec l'expertise apportée par les professionnels du CIAS, les nouveaux élus composant la commission Grand âge et Autonomie ont débattu sur des sujets de réflexion conjoints aux deux instances comme la réflexion commune des éléments pour construire la feuille de route de la politique Grand âge et Autonomie du mandat, travail en atelier sur l'analyse des besoins sociaux, service portage de repas, réflexions sur les besoins des communes, etc.

2

Collèges



10

membres  
dans chaque  
collège donc  
21 membres avec  
la Présidente



3

Conseils  
d'administration  
pour ce nouveau  
mandat en 2020



**FRÉDÉRIQUE LARDET**  
Présidente  
du Grand Anancy  
et du CIAS



**MONIQUE PIMONOW**  
Vice-présidente  
du CIAS,  
Vice-présidente  
Grand âge  
et Autonomie



**VIVIANE MARLE**  
Conseillère  
communautaire  
délégée Aide et  
Accompagnement  
à domicile

#### MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (21 membres)

Christelle ALESINA / FILLIERE (Saint Martin-Bellevue) | Nicole BLOC / POISY | Karine BUI-XUAN PICCHEDDA/ ANNECY  
Odile CERIATI MAURIS / ANNECY (Anancy-Le-Vieux) | Martine COUTAZ / EPAGNY METZ TESSY | Henri CHAUMONTET / GROISY | Anne-Violaine DAUER / VEYRIER DU LAC | Elisabeth EMONET / SAINT JORIOZ | Dominique FAVROT / Association des Retraités et Personnes Agées-ADMR | Gilles FRANCOIS / ARGONAY | François GAUDIN /Insertion et Lutte Contre les Exclusions MLJBA (Mission Locales Jeune Bassin Annécien)  
Pierre GILIBERT/ Association de Personnes Handicapées-VSHA  
Maryse JUGET / MONTAGNY LES LANCHES | Frédérique KHAMMAR /VILLAZ | Pierre Louis MASSEIN / ANNECY (Meythet)  
Annick MONFORT /Association Familiale-UDAF | Christophe PONCET /NAVES-PARMELAN | Marie Christine TAPPONNIER / CHAVANOD.

#### MEMBRES DE LA COMMISSION PERSONNES ÂGÉES (34 membres)

Christelle ALESINA /FILLIERE (Saint Martin-Bellevue) | Laurence BACINO /EPAGNY METZ-TESSY | Nicole BLOC / POISY  
Karine BUI-XUAN PICCHEDDA / ANNECY | Josette CHARVIER / SAINT-SYLVESTRE | Gyliane CLERC /CHAPEIRY | Catherine DANIEL / VILLAZ | Joëlle DERIPPE-PERRADIN / ANNECY  
Corinne DOUSSAN / CHAVANOD Christine DUFOUR / ARGONAY | Anne-Marie DUPONT / TALLOIRES-MONTMIN  
Anaïs DURET /GROISY | Elisabeth EMONET/ SAINT-JORIOZ  
Catherine FOCHT/ DUINGT Bernard FONTANIVE / CHARVONNEX | Marie GENOT / SEVRIER | Fabien GERY / ANNECY | Anne HISCOCK /NAVES-PARMELAN | Elisabeth LASSALLE /POISY | Laurent LAVIGNE / SAINT FELIX | Mireille MALLINJOURD / ALBY SUR CHERAN | Patricia MERMOZ / CUSY | Christelle NANCHE / MONTAGNY LES LANCHES  
Martine PARIS / MENTHON-SAINT-BERNARD | Gilbert PAULY / BLUFFY | Anne-Marie PINSULT / QUINTAL | Sylvie POTHET / LESCHAUX | Claire SCHMITTER / VEYRIER-DU-LAC | Jean-Louis TOE /ANNECY | Yvonne TOURNIER / ALLEVES | Sylviane WANDEROILD / TALLOIRES-MONTMIN.

# ACTIONS PHARES

## Installation du nouveau mandat

En 2020, avec les renouvellements électoraux, un nouveau Conseil d'administration du CIAS Grand Annecy a été installé. Un kit d'accueil des nouveaux administrateurs leur a été proposé afin que ces derniers puissent prendre leur fonction et contribuer activement au développement de la politique gériatrique mise en oeuvre par la direction générale en charge du Grand âge et de l'autonomie.

53 délibérations, 10 décisions, 26 conventions.

## COVID19, transversalité des services

Lors de la 1<sup>ère</sup> vague de la crise sanitaire, le secrétariat a participé à la création d'un outil dédié au suivi des stocks de matériel de protection, en partenariat avec la Direction Relation des usagers et qualité des soins. Ce tableau a été alimenté tout au long de l'année.

Le secrétariat est également un appui dans l'organisation de visioconférences et est en lien avec tous les services du CIAS.

Des notes d'information ont été rédigées tout au long de l'année, en lien avec les Directrices de pôle, pour communiquer avec les familles, les résidents et les professionnels du CIAS.



# SECRÉTARIAT ET ADMINISTRATION GÉNÉRALE

## En bref

Création d'un service dédié au secrétariat avec une cheffe de service, assistante de direction de la Directrice générale du CIAS et deux assistantes de direction.

La Cheffe de service assure la gestion des agendas des directions de pôle et de la DGA et procède à la hiérarchisation des informations mises à sa disposition pour sélectionner les actions prioritaires. Elle impulse dans ce service la dynamique de travail et planifie les réunions en s'assurant du choix des lieux les plus indiqués pour organiser différents séminaires. Elle assure une fonction d'intermédiaire entre la direction du CIAS et les différents partenaires (internes et externes). Garant du fonctionnement des deux instances que sont le conseil d'administration et la commission grand âge et autonomie.

Enfin, en étroite relation avec les collaborateurs et partenaires extérieurs, ce service est au coeur d'une activité pluridisciplinaire indispensable au fonctionnement de la direction du CIAS. Une véritable ressource, tant pour les directions, que pour les assistantes des établissements et services.

L'équipe de l'administration générale joue un rôle essentiel auprès des services internes. Elle communique, diffuse et oriente l'ensemble des renseignements, procédures, documents de travail, ...participant ainsi à une transversalité auprès des services du CIAS et du Grand Annecy.

## Les perspectives

### Mise en place d'un réseau des assistantes de direction des établissements et services :

- **partager les pratiques** : gagner du temps par l'utilisation des meilleures pratiques, développer l'efficacité individuelle et collective du métier.
- **Sortir de l'isolement** : ce réseau permettra de créer une réelle cohésion entre les assistantes de tous les établissements.
- **Collaborer sur des projets** : il peut s'agir de projets créés à l'initiative du réseau comme de projets qui lui sont confiés par la hiérarchie. Exemples : un intranet de voiturage, de procédures pour le développement durable, etc.
- **S'informer sur l'actualité institutionnelle de la collectivité** : les réunions sont souvent l'occasion d'inviter des responsables de services qui viennent présenter un sujet. Exemple : présentation d'un nouveau logiciel, de l'organisation d'un service, des programmes de formation, etc.
- **Gagner en visibilité au sein du CIAS** : Leur rôle est stratégique et au coeur du process, la prise en compte de cela par tous permettra un fonctionnement collaboratif et plus fluide.

# LA DIRECTION GÉNÉRALE EN CHARGE DES PERSONNES ÂGÉES



# LES CHIFFRES CLÉS

**611**  
**Agents** en activité

**561.28**  
**Equivalent**  
**Temps Plein**

**683**  
personnes  
accompagnées  
en **Établissement** :  
**155** en Résidences  
Autonomie  
**528** en EHPAD

**182**  
nouvelles entrées :  
**13** Résidences  
autonomie  
**167** EHPAD  
(45 en unités spécialisées  
Alzheimer & 122 entrées  
en unités ouvertes)  
**2** Foyers Soleil

**780 876**  
**repas** ont été servis  
en Établissements

**195 535**  
**kg de linge**  
traité par  
la blanchisserie  
interne

**2 104**  
personnes  
accompagnées  
**à domicile**

**966**  
**demandes**  
**reçues et**  
**traitées** par  
le service  
des admissions  
(via

**343**  
**personnes reçues**  
en présentiel

**217 271**  
**repas** portés  
à domicile

**1 budget principal et**  
**17 budgets annexes**

Dépenses globales de fonctionnement  
de **40 861 695 €**

**89,7 %**  
**de recettes propres pour le CIAS**

Recettes propres au CIAS = **36 649 352 €**  
Dont Tutelles ARS **11 555 121 €**

soit 31 % de recettes

Qui comprennent :

**1 021 047,55 €** pour les pertes de recettes  
des ehpad COVID

**990 423,45 €** pour les surcoûts covid des  
ehpad pour la période du 01/03  
au 31/08/2020

**98 723,06 €** pour les surcoûts covid des  
résidences autonomie du 01/03  
au 31/08/2020

**20 957,87 €** pour la prime covid et  
la prime grand âge pour le service SPASAD

CD 74 : **7 240 538 €** soit 20 %

Qui comprennent :

**125 500 €** pour le financement de la prime  
covid pour le PBVAD

1 subvention d'équilibre Grand Annecy de  
**4 212 343 €**

## En bref

Face à la pandémie COVID 19, l'État, et notamment l'ARS pour le secteur médico-social a prévu des mesures de prévention et de lutte et les diffuse régulièrement. Les perturbations, non encore évaluées dans leur ampleur, ont affecté les services du CIAS et nécessité la mise en place d'un Plan de continuité d'activités (PCA).

La trame de ce plan de continuité des activités s'est décliné en trois volets qui a été complété et adapté en fonction de l'évolution de la situation à savoir :

- un volet organisation de la direction générale et des pôles,
- un volet organisation des établissements,
- un volet organisation du Pôle Bien vieillir à domicile.

## GESTION DE LA CRISE

A compter du 26/02/2020, une cellule de gestion opérationnelle de l'épidémie de "COVID 19" a été mise en place avec désignation d'un coordonnateur pandémie en la personne de la Directrice Générale Adjointe du Grand Annecy, Directrice Générale du CIAS.

Ce groupe de travail était composé de :

- La DGA / DG CIAS,
- La Directrice générale adjointe déléguée au pôle établissements,
- La Directrice du service relations aux usagers, qualité des soins,
- La Directrice du pôle Bien Vieillir à domicile,
- Le Directeur du service développement, prospective et innovation.
- Le médecin conseil par intérim, assure le lien avec les autres médecins coordonnateurs des sites du CIAS,
- La responsable des services hôteliers.

## GESTION OPÉRATIONNELLE DE LA CRISE

Décisions sanitaires, organisationnelles, approvisionnements, relations partenaires.

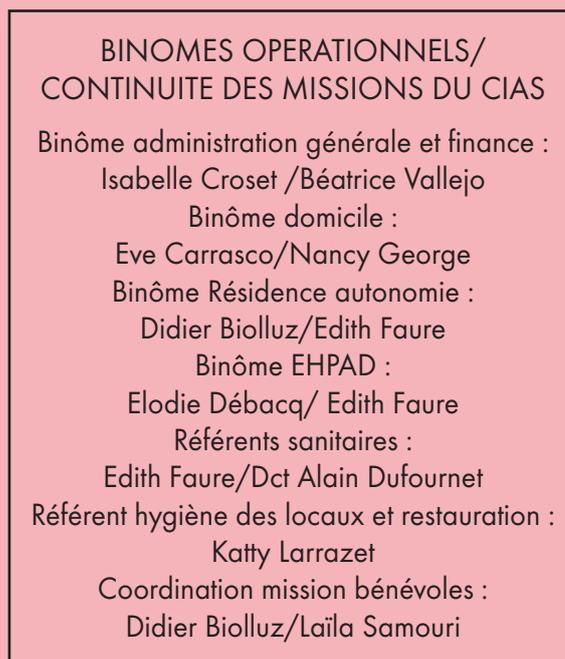
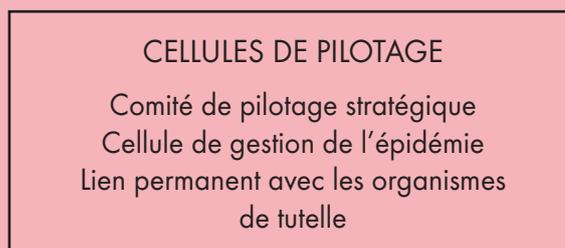
La cellule s'est réunie une fois par semaine et plus, en mode réduit si besoin.

Cette cellule a pris en charge l'élaboration du PCA en s'appuyant sur les cadres du service, directeurs, médecins, chefs de service chargés d'identifier parmi les activités relevant de leur compétence celles qui devront être assurées en toutes circonstances.

A compter du 24/03/2020, un comité de pilotage stratégique de l'épidémie a été mis en place. Celui-ci s'est composé des Vices-présidents en charge de la gérontologie, de l'équipe de direction du CIAS, du DGS en auditeur. Son rôle était de prendre les décisions stratégiques : modification des prestations, fermetures des services, mesures particulières...

## SCHEMA DE LA CHAINE DE COMMANDEMENT

PRÉSIDENT DU CIAS/  
VICE-PRÉSIDENTE DU CIAS



# ACTIONS PHARES

## Prévention et formation, une priorité pour le CIAS

- Mise en place de temps d'écoute et de soutien animé par une psychologue clinicienne,
- Ecoute attentive des Infirmiers Coordonnateurs avec groupe de parole,
- Développement de la communication aux agents (note, mail, etc.)
- Protection des agents fragiles,
- Maintien de la formation pendant cette année de crise était important.

Ces moments de formation ont permis aux agents d'acquérir de nouvelles connaissances et également d'avoir un moment en dehors du lieu de travail permettant de partager/rencontrer d'autres personnes.

## Mise en route des ateliers permanents de formation du CIAS :

- atelier sur les Troubles Musculo-Squelettiques : 13 sessions / 36 agents formés,
- atelier sur les bases du vieillissement : 3 sessions / 12 agents formés.

**L'accompagnement et le soutien psychologique des professionnels des accueils de jour** a été une réussite qui a permis d'assimiler des changements brutaux et stressants et notamment le **redéploiement de l'ensemble du personnel** (médecin coo., neuropsychologue, AMP, aides-soignantes, agents sociaux) **en urgence sur 5 EHPAD et Résidences Autonomie.**

La facilitation des problématiques RH a été rendue possible par un management souple et participatif, intégrant l'analyse des blocages du 1er redéploiement du personnel pour formaliser des pratiques managériales bienveillantes et respectueuses des ressorts motivationnels. Ce travail a permis de mobiliser le personnel sur des postes très différents de leur affectation en Accueil de Jour thérapeutique et d'apporter une aide précieuse à la gestion de la crise au sein des établissements d'hébergement.



# LE CAPITAL HUMAIN

## Professionnels et crise sanitaire

Toutes les équipes du CIAS ont été fortement sollicitées durant cette année 2020. Les services des soins, les services logiques et techniques et les services administratifs ont su se mobiliser face à la situation sanitaire. Les équipes du terrain se sont rapidement adaptées aux différentes réorganisations (réaménagement des locaux, création d'unité covid...) et ont su faire preuve de vigilance face aux gestes barrières, au port des équipements de protection individuels et à la désinfection des lieux privés et communs.

Les équipes ont bien compris l'importance de la mise en place de différents protocoles pour leur protection et la protection des résidents.

Malgré le manque d'effectif connu avant la crise et qui continue à perdurer, le personnel permanent soignant est resté mobilisé afin de répondre aux besoins des personnes âgées.

Le CIAS a pu soutenir les équipes en remplaçant le personnel absent (maladie, maternité...) en faisant appel à des renforts et à l'intérim lorsque nécessaire.

## L'investissement du personnel pour le maintien du lien résident/famille

Le CIAS a également apporté les ressources nécessaires pour le maintien du lien avec l'extérieur des résidents. En effet, les équipes ont dû faire preuve d'adaptabilité pour l'organisation des visioconférences avec les familles et pour les réorganisations successives des visites physiques des familles. Des renforts sont venus soutenir les équipes pour ces nouvelles organisations.

## Les ressources pour la recherche de renfort de personnel

Plateforme en ligne "renfort RH",  
Réserve civique sollicitée,  
Médecins sans frontières,  
Appel à bénévolat,  
Article presse pour appel à personnel soignant formé,  
Appel à des étudiants en médecine pour renforcer les équipes en bio nettoyage,  
Partenariat avec l'équipe mobile d'hygiène,  
Pôle emploi,  
Les agences d'intérim.

# LES CHIFFRES CLÉS

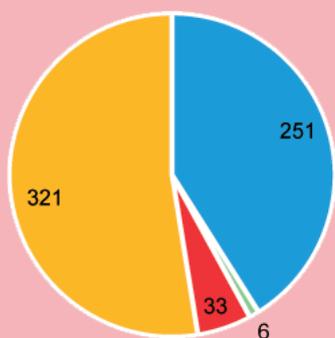
## La répartition des effectifs du CIAS

Nombre d'ETP : 561.28

Nombre d'agents en activité : 611

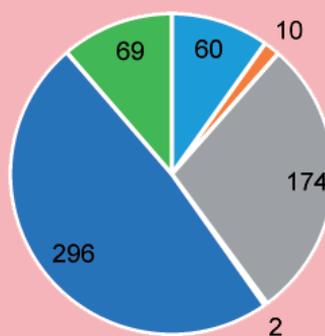
Répartition homme/femme : 70 hommes / 541 femmes

REPARTITION DES AGENTS PAR STATUT



■ Contractuel ■ Détachement ■ Stagiaire ■ Titulaire

REPARTITION PAR FILIERE



■ Filière administrative  
■ Filière animation  
■ Filière médico-sociale  
■ Filière Médico-Technique  
■ Filière Sociale



## **Le plan de formation avait pour axes stratégiques en formation collectives :**

- le soin, la nutrition et l'accompagnement de la personne âgée.
- L'accompagnement du personnel CIAS dans l'initiation/perfectionnement de l'outil informatique et logiciel métiers
- La communication et le management opérationnel

Du fait de la situation sanitaire, de nombreuses formations organisées par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale, ont été annulées ou reportées.

Malgré cela, les agents du CIAS ont pu suivre 170 jours de formation sur l'année en plus des ateliers permanents de formation. Sur les 170 jours de formation, 17% ont été suivis par les cadres d'emplois de catégorie A, 1% par les catégories B et 82% par les catégories C.

Le montant des dépenses réalisées en 2020 a été de 116 600 € sur un budget prévisionnel de 102 000 €. Il est important de souligner qu'en matière de formation le CIAS a une enveloppe permettant de répondre et d'accompagner les demandes des agents.

## **Les perspectives**

Répondre aux demandes de 2020 qui n'ont pas pu être effectuées si le besoin est encore d'actualité. Puis, le CIAS a pour objectif de continuer l'accompagnement de ses collaborateurs en initiation et perfectionnement à l'outil informatique, le projet est de former tous les métiers du CIAS (technique, animation, médico social...) à cet outil. Au vu des différents projets de logiciel (gestion des temps, logiciel de soin, admission...), l'accent sera également mis dans l'accompagnement sur ces logiciels métiers.

L'accompagnement des directeurs/ chefs de service et des infirmiers coordinateurs en matière de management et de communication sera également une des perspectives de l'année 2021.

En ce qui concerne les ateliers permanents de formation, ils seront relancés au 2<sup>e</sup> semestre 2021, sur les 4 thématiques : Troubles musculosquelettiques, Bases du vieillissement, Hygiène de la personne âgée, et Accueil institutionnel.

# ACTIONS PHARES

## AVANCÉE DU PROJET NUMÉRIQUE DU CIAS

### Logiciel de soins

Actuellement différents logiciels fonctionnent sur les différents sites du CIAS.

TITAN pour les ex-EPI2A, ASCELIPIOS pour les ex-CIAS et UP pour le PBVAD.

Afin d'harmoniser les pratiques et de n'avoir si possible qu'un seul logiciel de soins pour l'ensemble des établissements, des présentations ont eu lieu sur le 2e semestre 2020. Ces présentations ont permis de découvrir des fonctionnalités qui permettront la mise en place d'un parcours de soins complets entre l'entrée d'un bénéficiaire pour le portage de repas et/ou soins à domicile, et son arrivée en EHPAD. Le but étant aussi d'avoir une solution qui permette de saisir une seule fois les renseignements administratifs / médicaux entre chaque changement de structure.

### Wifi établissements

Afin de mettre en place le wifi dans l'ensemble de nos établissements et grâce à une enveloppe exceptionnelle du Grand Anancy, une étude a été menée en lien avec la DSI et les bâtiments.



# LES MOYENS FINANCIERS ET NUMÉRIQUES / LA DIRECTION

## En bref

La prise de fonction début 2020 du chargé d'analyse financière et du numérique au CIAS, a permis de mettre en place au sein des différentes structures du CIAS : le bon de commande dématérialisé, le paiement des titres de recettes avec Payfip et de commencer à mener une réflexion sur le changement du logiciel de soins et l'installation du wifi dans les établissements.

Son accompagnement des agents du siège et de l'ensemble de sites a permis une montée en compétence informatique de ces derniers. Enfin, en lien avec la DSI du Grand Annecy, il a aussi permis l'accélération du traitement des problèmes informatiques avec les prestataires, et de créer du lien avec les agents des différents sites afin de pouvoir mettre en place de nouvelles procédures et d'avancer ensemble.

## Les perspectives

### Logiciel de soins

Un cahier des charges sera monté en 2021 afin de pouvoir préciser les besoins du CIAS et choisir un nouveau logiciel commun à l'ensemble des établissements. Les besoins du domicile seront également pris en compte.

### Wifi établissements

En 2021, un cahier des charges sera établi par les marchés publics du CIAS et la DSI afin de mettre en place ce projet.



# ACTIONS PHARES

## **Mise en place des bons de commande dématérialisés**

La mise en place des bons de commande dématérialisés a permis à la chaîne comptable de CIAS d'être en FULL DEMAT (dématérialisation totale).

Cette démarche permet aussi d'intensifier la démarche écologique du zéro papier dans notre fonctionnement.

Cette mise en place effectuée au début de 2020, a permis de répondre aux besoins urgents des établissements liés au virus, en traitant les bons de commande dans les délais et ce, même en télétravail.

## **Paiement en ligne Payfip**

Le paiement par internet dans les collectivités locales est à la fois un enjeu de modernisation et une ouverture vers la dématérialisation. Grâce à PAYFIP, développé par la DGRFIP (direction Générale des Finances Publiques), le paiement des sommes dues pour l'usage des services publics d'une collectivité est facilité. Une communication a été diffusée à l'ensemble des établissements afin d'informer les résidents et leurs familles sur ce nouveau mode de règlement.

## **Télétravail**

La crise sanitaire a permis de mettre en oeuvre le télétravail non prévu jusqu'alors.

# LES MOYENS FINANCIERS

## LE SERVICE DES FINANCES

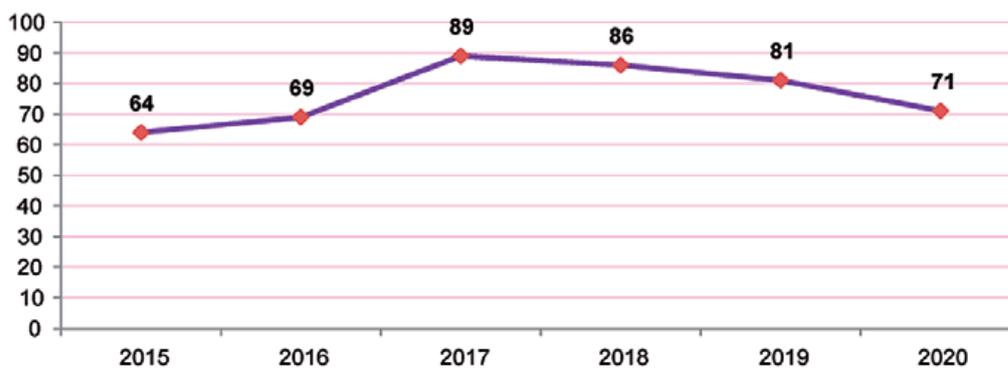
### En bref

L'année 2020 a particulièrement été marquée par la gestion de la crise sanitaire. Le service finances a pu malgré un "confinement forcé" assurer la continuité du service public grâce à la mise en place du télétravail. Les délais ont continué à être respectés afin que ni les usagers et ni les fournisseurs ne soient pénalisés. Cette crise a permis également de renforcer les relations avec les établissements et les services. L'ensemble des documents financiers sont parvenus aux tutelles dans les délais impartis.

### Les perspectives

Étendre le paiement en ligne à un maximum de résidents afin de limiter les impayés.  
Mettre en place le paiement en ligne et les avis de sommes à payer au service d'Accompagnement et d'Aide à domicile afin d'harmoniser la pratique avec les établissements.

Nombre de personnes bénéficiaires  
de l'aide sociale en  
EHPAD et en Résidences autonomie du CIAS



Nombre de personnes bénéficiaires de l'aide sociale  
au service d'accompagnement et d'aide à domicile



# ACTIONS PHARES

Le début de l'année 2020, les achats liés à la pandémie (masques, gels hydro-alcooliques, tabliers jetables, accessoires divers) ont impacté les dépenses des budgets du CIAS, mais également l'organisation du service et l'approche de ce type d'achats. Les demandes urgentes affluaient et se faisaient au rythme de la propagation du virus dans le département.

**Malgré le contexte dans lequel s'est déroulé l'ensemble des consultations, le service a pu contractualiser de nouveaux marchés. Ils portent notamment sur :**

- l'ensemble des assurances (responsabilité civile, flotte automobile, le parc immobilier et son contenu),
- le renouvellement d'une partie des lits médicalisés pour les établissements,
- le matériel informatique en direction du siège et des EHPAD,
- la téléphonie fixe et mobile sur l'ensemble du parc du CIAS,
- la fourniture de Gaz avec une partie en Bio-gaz,
- les vérifications et contrôles périodiques des contrats de maintenance de l'ensemble des bâtiments (siège et établissements), ainsi que les systèmes de chauffage climatisation et ventilation de ce même parc immobilier.

Les relations avec les fournisseurs ont demandé au service de l'adaptabilité, et de la patience au vu des contraintes et parfois de l'absence de relations commerciales et de gestion avec les fournisseurs. Bon nombre de petites entreprises avaient en effet des horaires « de contact » très restreints, et une gestion des contrats plus complexe liée à l'interdiction de déplacement en dehors des limites géographiques, ainsi qu'à l'annulation de certaines formations techniques inhérentes aux contrats.

**Le nombre des Marchés publics contractés en 2020 représentent**

- CIAS : 648 408 € pour 5 Marchés Publics,
- CIAS avec GA (et autres entités) : 1 881 900 € pour 4 Marchés Publics.

A noter que ces chiffres recensent uniquement les marchés publics au-delà des 40 000 €.

# LES MOYENS FINANCIERS LE SERVICE ACHATS ET MARCHÉS PUBLICS

## En bref

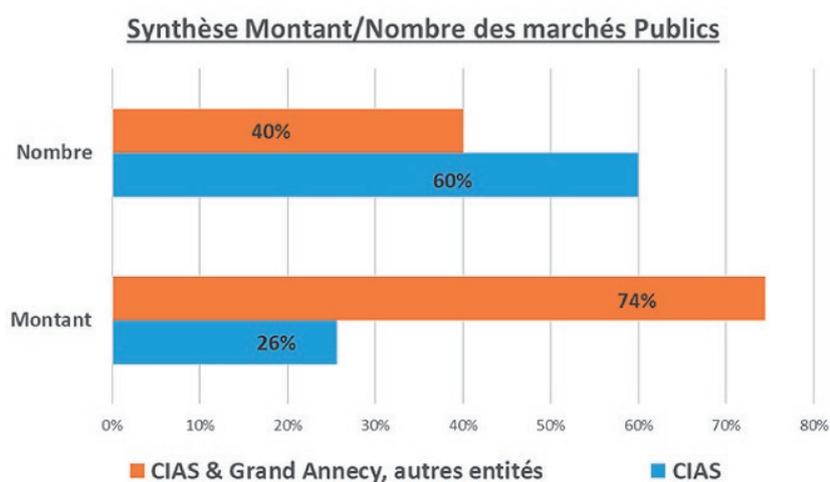
Le service "Achats et des Marchés publics" du CIAS conçoit, propose, réalise et met en oeuvre des opérations liées à la politique d'achats de l'établissement ainsi qu'à la passation des marchés publics. Il intervient également en tant que conseil et assistance auprès des services et établissements du CIAS.

La pandémie liée à la COVID-19 a bouleversé le quotidien du service en quelques mois. Sur le plan juridique, il a dû intégrer de nouvelles modifications de la réglementation des marchés publics, comme la loi « ASAP » du 7 décembre 2020, qui a notamment relevé les seuils des marchés de travaux à 100 000 euros jusqu'en 2022 et introduit la possibilité de passer des marchés de gré à gré pour des motifs d'intérêt général (sous conditions). Le service a su adapter ses habitudes de travail pour répondre aux contraintes de ce double confinement. La crise a accéléré la dématérialisation et le déploiement de nouvelles solutions, y compris la « visio ».

## Les perspectives

Suite au contexte d'accroissement du nombre d'établissements gérés par le CIAS et à la modification de la réglementation applicable à la commande publique, il s'avère essentiel de formaliser une politique d'achats du CIAS du Grand Annecy.

Celle-ci sera déclinée dans une procédure pour sa mise en oeuvre au quotidien, pour le service lui-même et pour tous les acteurs du CIAS amenés à réaliser des achats et/ou des contrats.



# BIEN VIEILLIR À DOMICILE ET PRÉVENTION



# ACTIONS PHARES

L'arrêt de vacations non essentielles chez nos usagers a permis de mettre en place dès le printemps un suivi téléphonique. Assuré par des aides à domicile, cette action a développé de riches échanges, surtout auprès des bénéficiaires isolés. Remerciements, bienveillance, rires...ponctuaient ces discussions non limitées dans le temps.

En parallèle, l'équipe administrative rassurait les bénéficiaires et les aidants sur le respect des gestes barrières.

L'accompagnement des professionnels a pris de l'envergure avec :

- Une communication, qui devait être claire et réactive, avec un flux d'informations rapide. La mise en place de protocoles inédits était un vrai challenge.
- La nécessité de rester en présentiel auprès des équipes opérationnelles pour échanger, gérer les colères/peurs/larmes, rassurer, maintenir des réunions d'équipe en respectant la jauge.
- La mise en place d'une cellule d'écoute et de soutien psychologique.
- L'approvisionnement rigoureux en EPI, en GHA, ...dans un contexte sous tension. En effet, les fournisseurs augmentaient leurs tarifs liés à des ruptures mondiales (ex : les gants à usage unique).
- La prime "COVID" qui a été une reconnaissance institutionnelle importante.
- Le maintien de formations structurantes, comme Démarche Snoezelen et Toucher conscient dans l'accompagnement du bien vieillir, qui a rassuré nos équipes. La formation a été une parenthèse de ressourcement nécessaire.
- L'organisation de tests antigéniques au sein de la DPBVAD.
- La prise en charge des RdV de tests PCR pour les cas "contact".
- Le travail en réseau était également primordial.
- Le CHANGE et ses Filières Gérontologiques ont permis une actualisation hebdomadaire de l'information sur la COVID. Des visioconférences avec les professionnels du domicile et l'Équipe Mobile d'Hygiène du CHANGE ont été programmées régulièrement.
- La création de tableaux de bord et la mise à jour régulière de données sur la crise sanitaire. Ils permettaient une communication transversale avec les autres services (ex : DRH) et le maintien d'une certaine normalité. Grâce à eux, nous savons que l'objectif annuel des heures SPASAD est atteint (12 645 heures) et que malgré la suspension de nombreuses vacations au printemps, le SAAD (y compris les heures SPASAD) a réalisé 61 695 h auprès de nos bénéficiaires.

# AIDE ET SOINS À DOMICILE

## En bref

Comme partout, la crise sanitaire a bouleversé le quotidien.

Un seul objectif : maintenir un service public de qualité en assurant la sécurité des usagers et des personnels.

Le service a également dû se réorganiser avec la suppression d'un poste de Responsable de secteur du fait de la baisse continue depuis 2014 du nombre d'heures réalisées auprès des bénéficiaires. La réactivité des professionnelles et leur capacité à réécrire une organisation de service a été remarquable.

## Les perspectives

Finaliser le projet de service rédigé en 2019-2020 dont l'axe principal est de répondre au mieux aux attentes des usagers et d'être en adéquation avec les besoins de la population âgée de l'agglomération.

Développer l'utilisation du numérique avec des logiciels adaptés au domicile et répondants aux attentes des professionnels, usagers et des leurs proches.



# ACTIONS PHARES

## **Prise en charge immédiate des demandes de livraison de repas**

Le service a fait face à un afflux de demandes de bénéficiaires déjà inscrits, pour augmenter le nombre de livraisons par semaine et limiter au maximum leurs déplacements à l'extérieur, soit 386 repas supplémentaires par semaine. Une prise en charge immédiate des nouvelles inscriptions a été organisée uniquement pour les personnes en situation d'urgence et celles inscrites en établissements d'accueil de jour. Pour les autres demandes, une liste d'attente a été instaurée.

## **Organisation de la continuité du service public**

Des agents de terrain ont bénéficié d'une autorisation spéciale d'absence du fait d'une pathologie chronique contre-indiquant le travail. A ces absences, se sont ajoutées celles des agents atteints par la COVID-19. Aussi, le service a bénéficié de l'aide de deux volontaires de la SIBRA pour remplacer les agents absents et ainsi garantir la continuité du service public.

## **Prévention des risques psycho-sociaux**

La cellule de prévention a proposé aux personnels un soutien psychologique et une présence accrue du chef de service a été organisée auprès des agents de terrain au départ des tournées lors des distributions des EPI.

Enfin, la crise sanitaire a mis en exergue l'adaptabilité des personnels et leur réactivité. Les protocoles sanitaires ont évolué régulièrement, nécessitant de leur part une adaptation constante. Le respect des gestes barrières a bouleversé leurs conditions de travail et leurs relations aux bénéficiaires. Ils ont conjugué veille sociale et limitation des contacts afin d'éviter toute contamination.

L'organisation du télétravail a également modifié le quotidien de l'équipe administrative. Malgré sa mise en place rapide, le service a fonctionné de manière efficiente.

Cette année complexe a permis non seulement de confirmer la valeur professionnelle des équipes mais a également renforcé la solidarité entre collègues.

## **Téléalarme**

L'agent d'accompagnement est missionné sur le traitement des dossiers pour lesquels le nombre requis de référent n'est pas atteint. Ses missions ont donc évolué au profit d'une mission d'investigation auprès de l'environnement des demandeurs.

# AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE

## En bref

Le fonctionnement du service a été fortement impacté par l'épidémie COVID-19. Grâce, d'une part, à l'implication des équipes tant administratives que de terrain et, d'autre part, à leurs capacités d'adaptation dans un contexte anxiogène, l'objectif de rendre une qualité de service optimale aux bénéficiaires a été atteint.

- Portage de repas

**700 repas distribués** par jour, **1 184 bénéficiaires**, moyenne d'âge de 85 ans.

- Blanchisserie

**5 bénéficiaires isolés** ne disposant pas de lavelinge ou étant dans l'incapacité d'en utiliser un (10 en 2019).

## Les perspectives

L'encadrement de proximité et utilisation de la télégestion.

La mise en place de nouveaux critères d'accès au service, de tarification et la mise en place de la réduction des déchets avec le changement des contenants qui doivent être réutilisables.



# ACTIONS PHARES

## **L'équipe toute entière s'est mobilisée pour les bénéficiaires du CIAS**

et ont fait profiter les résidences autonomie ou autres services de leurs compétences et talents : renfort au service de soins à domicile, renfort du personnel des résidences, animations et soutien aux résidents.

La psychologue a multiplié les soutiens aux aidants **118 soutiens physiques et 93 téléphoniques ; 97 aidant.e.s suivi.e.s dont 77% de femmes.** Moyenne d'âge de 72 ans, et aux Foyers Soleil, où elle n'intervient pas d'ordinaire, avec 8 soutiens..

## **Les actions de prévention ont pu reprendre à chaque fois dès que possible grâce à la réactivité de l'équipe**

Consultations de prévention avec **49 consultations**, pour des bénéficiaires dont la moyenne d'âge est 74 ans.

**Visites de l'ergothérapeute** pour les préconisations dans le cadre de l'aide personnalisée à l'autonomie avec **90 visites**, accompagnement des situations d'aide et soins avec 56 visites d'ergothérapie pour 46 bénéficiaires.

## **Formation**

Le service de soin a été formé au kit Madmax, **6 agents du portage de repas formés au port de charge**, quelques aides à domicile formées aux troubles musculo-squelettiques **dans le cadre des ateliers permanents.**

**Maintien des animations à domicile** pour des personnes très isolées du service avec **30 animations pour 6 bénéficiaires.**

**Maintien/reprise des Pauses-Café** en tant que solution de répit et de pair-aidance **34 participations.**

**Ateliers numériques** avec 6 groupes de 6 personnes pour un total de **45 ateliers sur 4 communes.**

Relais à domicile avec **34 relais** pour **12 bénéficiaires et 586 heures facturées.**

**L'action gestes barrière** cofinancée par l'ARS, avec en fin d'année **46 résidents sensibilisés et 19 membres du personnel.**

# PRÉVENTION AIDE AUX AIDANTS

## En bref

Une équipe solidaire, investie, adaptable et réactive malgré une année 2020 éprouvante.

Suspension des mini collectifs au sein du Bus des Seniors.

Les confinements ont mis en évidence pour les bénéficiaires un besoin exprimé de soutien et d'ateliers collectifs. Dès que cela a pu être proposé, les personnes en capacité de se déplacer ont répondu présent pour les ateliers numériques et les Pausés-Café, tout comme les communes pour l'accueil du Bus des Séniors.

## Les perspectives

Développement sur tout le territoire des missions du conseiller numérique qui sera recruté au premier semestre 2021.

Développement des actions de prévention et aide aux aidants avec la recherche de nouveaux financements, notamment la conférence des financeurs et plan de relance national.

Formation des agents du CIAS dans le cadre des ateliers permanents de formation.

Préparation de la Journée Nationale des aidants d'octobre 2021.



# ACTIONS PHARES

A chaque étape de STOP and GO qui a rythmé les périodes d'ouverture de l'Escale et de l'Entracte en fonction des recommandations sanitaires, **le soutien des personnes accueillies à l'Escale et de leurs aidants familiaux a été assuré de manière étroite, personnalisée et ininterrompue.** Le 1<sup>er</sup> confinement a mis en exergue le rôle fondamental des Accueils de Jour dans : la régulation des modifications psycho-comportementales qui ont explosées pendant cette période ; la prévention des situations de crise conduisant à des hospitalisations répétées et prolongées et à des entrées en EHPAD précipitées ; la mobilisation cognitive et motrice ; et le soutien des aidants grâce au répit et à la guidance.

Près de **450 entretiens téléphoniques** ont été conduits par la neuropsychologue auprès des **44 accueillis et proches-aidants** pendant le confinement. Ce soutien a été très apprécié dans ce contexte d'isolement et a permis de déployer un maximum d'aides en articulation avec les services du BVAD (portage de repas, relais à domicile, soutien psychologique) et d'orienter les usagers vers les dispositifs médicaux gériatriques d'urgence. **L'engagement du CIAS sur cette problématique, ses capacités d'organisation et les spécificités architecturales des locaux ont fait de l'Escale un des seuls Accueils de Jour maintenu ouvert sur le territoire du Grand Annecy les derniers mois de 2020.**

Une efficacité remarquable des pratiques d'hygiène et de désinfection avec un résultat un 0% de contamination Covid-19 intra-groupe au sein des Accueils de Jour notamment lorsque des personnes ont été diagnostiquées positives à titre individuel (accueillis ou personnel). Les protocoles sanitaires des Accueils de Jour ont été élaborés en collaboration avec l'Equipe Mobile d'Hygiène du CHANGE.

# ACCUEILS DE JOUR "L'ESCALE" ET "L'ENTRACTE"

## En bref

L'épidémie de Covid-19 a fait apparaître la grande fragilité des personnes accompagnées dans leur projet de vivre à domicile avec un trouble neurocognitif majeur de type Alzheimer.

Les confinements et les fermetures de l'Escale et de l'Entracte ont mis en évidence le rôle clef des Accueils de Jour dans l'accomplissement du projet de maintien à domicile pour de nombreux couples et familles.

Sur le plan des Ressources Humaines, cette crise a révélé un engagement professionnel remarquable des équipes spécialisées des Accueils de Jour. Elles ont montré leur solidarité, leur agilité et leur expertise (face à la maladie d'Alzheimer pendant les mois de détachement sur les établissements d'hébergement du CIAS, durant la fermeture des accueils de jour.

## Les perspectives

Retrouver un taux d'occupation d'environ 95 % avec la réouverture de l'entracte.

Reprendre l'étude de faisabilité d'un Accueil de Jour dédié aux Personnes atteintes par une maladie de Parkinson +, en lien avec le service Grand Age de l'ARS 74.



# LOGEMENT, HÉBERGEMENT



# ACTIONS PHARES

En mars 2020, l'unité d'hébergement temporaire de l'EHPAD La Prairie (13 lits) a été transformée en unité covid.



# HÉBERGEMENTS TEMPORAIRES

## En bref

L'hébergement temporaire est une forme d'accueil limité dans le temps avec des prestations similaires à l'hébergement permanent. Le but de cet hébergement est de permettre le maintien à domicile de la personne âgée dépendante, grâce à un recours ponctuel à l'hébergement en institution, en soutien à l'aidant principal.

**Compte tenu de la crise sanitaire les hébergements temporaires ont été suspendus en EHPAD par les protocoles sanitaires.**

## Les perspectives

Les perspectives pour l'année sont de rendre plus dynamique l'accueil en hébergement temporaire en collaborant plus étroitement avec les services d'accompagnement au domicile :

**D'une part en construisant une file active de bénéficiaires** et ainsi de répondre aux missions premières de l'hébergement temporaire :

- Besoin de répit de l'aidant d'une personne âgée dépendante à domicile,
- Hospitalisation de l'aidant,
- Absence momentanée d'aide professionnelle (périodes de congés des aides à domicile),
- Pendant les travaux d'adaptation du logement,
- Période saisonnière....,

D'autre part en réfléchissant sur la répartition géographique de l'offre.

# ACTIONS PHARES

## **La continuité du service d'accompagnement des résidents Foyers-Soleil a été assurée malgré un congé maternité et deux confinements**

L'agent d'accompagnement a été remplacée sans interruption avec quelques jours de tuilage de sa remplaçante. L'investissement des intervenantes a permis de continuer les visites à domicile lors des confinements pour les situations qui le nécessitaient.

Dans certains cas les intervenantes ont dépassé leurs missions habituelles pour venir assister les résidents, surtout lors de l'interruption des accompagnements ordinaires.

Sur l'année **389 visites à domicile** ont été réalisées.

La crise a mis en évidence un besoin important d'accompagnement pour certains résidents très isolés et quelques situations de grande détresse.

## **L'accompagnement renforcé des résidents**

Depuis le mois de mai, l'agent d'accompagnement n'occupe plus un poste partagé entre le secrétariat du service "prévention aide aux aidants" et les Foyers-Soleil. Il se consacre exclusivement au suivi des résidents Foyers-Soleil. Cela permet plus de temps consacré aux résidents et plus de souplesse dans l'organisation des visites à domicile.

## **Le projet de prévention des Foyers Soleil**

Les ateliers collectifs du Forfait Autonomie n'ont pas pu être développés, mais les ateliers individuels se sont poursuivis avec **36 actions réalisées** : 6 ateliers numérique, 3 ateliers bien-être articulaire, 15 ateliers yoga à domicile, 12 ateliers socio-esthétique.

De nouvelles actions ont également vu le jour en lien avec la crise sanitaire

Une action de prévention en fin d'année avec le passage à domicile de l'agent d'accompagnement et l'infirmière de prévention pour donner les informations de sensibilisation, distribuer un flacon de gel hydroalcoolique et une boîte de masques.

La **distribution d'un repas gastronomique** pour les fêtes de fin d'année.

# LES FOYERS SOLEILS

## (GÉRÉS PAR LE CENTRE DU BIEN VIEILLIR À DOMICILE)

### En bref

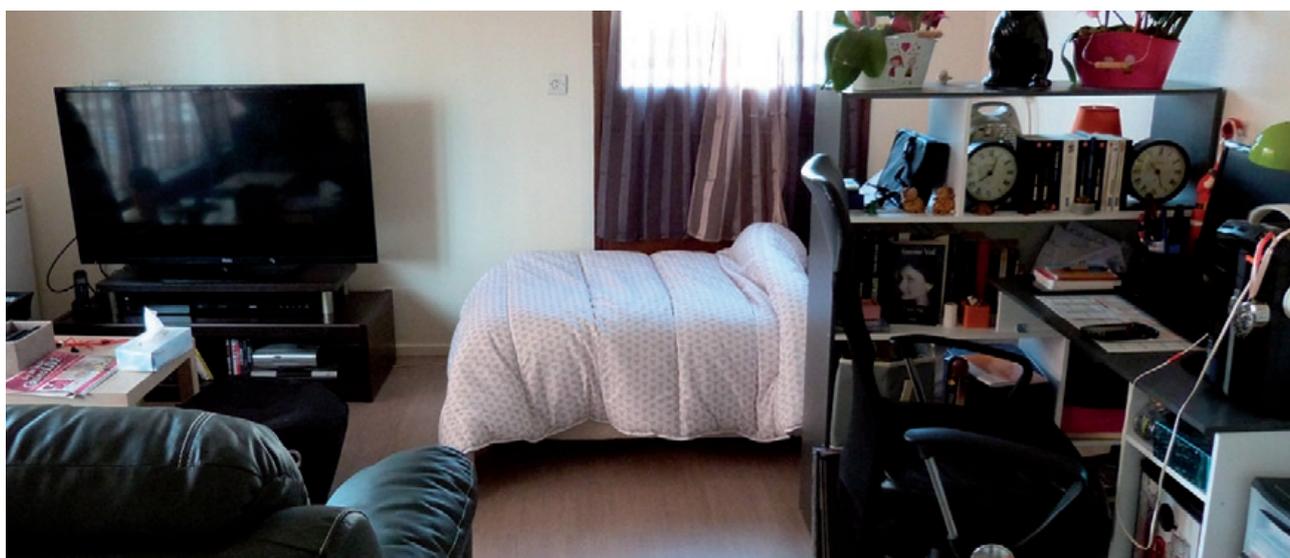
Les Foyers-Soleil proposent des studios pour des personnes en général isolées, à faibles ressources. ces personnes sont volontaires pour s'engager dans un projet leur permettant de bénéficier d'un accompagnement individualisé privilégié par l'agent d'accompagnement. Les activités de prévention de la perte d'autonomie sont gratuites et organisées en individuel ou en ateliers collectifs.

Le principal fait marquant est la baisse du taux d'occupation. La crise sanitaire, les difficultés à organiser les travaux de rénovation à chaque changement de locataire, l'état très dégradé de certains studios lors de leur libération, les situations de transfert urgent en EHPAD ainsi que la courte liste d'attente pour les demandes d'entrées, ont contribué à rallonger le délai de vacance des studios.

### Les perspectives

Les perspectives 2021 portent essentiellement sur le **renforcement des actions** de prévention avec notamment la formalisation de la collaboration avec les résidences autonomie par la rédaction d'un projet d'animation partagé.

Des studios devront également être rénovés.



# ACTIONS PHARES

**Travail sur l'évaluation interne**, en collaboration avec les 2 autres résidences autonomie du CIAS.

Stabilisation des recrutements au sein de l'équipe de cuisine.

**Installation du dispositif ACQUA PROCESS** : appareil de traitement des légionnelles par les ondes.

Mise en place des réunions de service transversales hebdomadaires.

Suspension de la mutualisation avec LES VERGERS, du fait de la crise sanitaire (sectorisation). Certains professionnels de l'Accueil de jour ont été redéployés quelques semaines à la résidence La COUR, lors de la fermeture d'ESCALE.

L'effet positif de la crise sanitaire a été une **mobilisation des professionnels**, une solidarité entre les professionnels, et une assiduité au travail.



# RÉSIDENCE AUTONOMIE LA COUR

## En bref

La résidence Autonomie LA COUR a été impactée par la crise sanitaire en 2020, avec une charge de travail, pour l'encadrement comme pour les équipes, alourdie par les préconisations, consignes et organisations à mettre en place pour la sécurité des résidents.

Lors de la 1ère vague, l'établissement a été fermé aux visites des familles, mais aussi aux interventions des auxiliaires de vie externes, ce qui a complètement bouleversé l'organisation, et les habitudes des résidents (fermeture du restaurant, pas d'animation etc).

Lors de la 2e vague, quelques résidents et personnels ont contracté la COVID 19, mais les cas ont été maîtrisés (pas de contamination en nombre, ou épidémie comme dans les EHPAD), et les résidents contaminés ont traversé cette épreuve sans conséquence trop délétère.

La mobilisation des équipes sur ce risque sanitaire, a eu pour conséquence de suspendre certains projets, qui étaient pourtant en cours en début d'année 2020 (projet de service, formations etc).

L'année 2020 a également été marquée par des absences longues au sein du CODIR : poste animateur vacant pendant 7 mois, poste IDEC vacant pendant 5 mois, référent hébergement absent pendant 2 mois. Ces absences, alors que nous traversons la crise sanitaire, ont eu des conséquences sur la charge de travail des professionnels en poste.

## Les perspectives

Préparation active du projet de rénovation globale de la résidence LA COUR.  
Ce projet est conduit par la direction Bâtiments du Grand Annecy.

# ACTIONS PHARES

## **Le maintien de l'animation à tout prix malgré l'absence d'animatrice.**

création de l'animation de "pas de porte", mise en place d'animations "flash" en individuel, conservation des activités du forfait autonomie sous conditions..

**La mise en place de visites individuelles par une psychologue bénévole** dans les studios lors du premier confinement.

L'instauration d'une **Réunion de Prévention et d'Accompagnement (RPA)** hebdomadaire en équipe pluridisciplinaire et animée par l'infirmière coordinatrice.

**Le réaménagement de la salle de gymnastique** et l'achat d'équipements sportifs.



# RÉSIDENCE AUTONOMIE LES PERVENCHES

## En bref

La crise sanitaire liée à la COVID-19 reste le principal temps fort de l'année 2020. Depuis mars dernier, les périodes successives et les restrictions associées ont engendré de nombreux changements dans la structure et ont nécessité des adaptations de pratique initiées dans l'urgence. Cette situation a contraint l'équipe à réorganiser ses missions selon les préconisations afin de répondre aux exigences de sécurité sanitaire et aux respects stricts des gestes barrières. Nous retenons de cette période :

- la réactivité de tous dans l'application des protocoles sanitaires,
- le soutien sans faille aux résidents éprouvés par l'isolement et le maintien du lien avec leurs proches,
- le réaménagement des espaces de vie collectifs,
- la volonté de transparence et de communication avec les familles et les représentants du CVS,
- l'assiduité de l'équipe et une grande solidarité interprofessionnelle,
- l'implication forte des résidents dans le respect des gestes barrières qui a contribué à préserver la résidence de cas positif à la COVID-19.

Le télétravail n'étant pas envisageable dans le fonctionnement de la résidence, les **professionnels** se sont particulièrement **mobilisés**, eux aussi éprouvés par la crise, et ont su s'adapter en permanence au service des résidents.

A noter que la crise a également eu des impacts sur l'autonomie des usagers fragilisés, du fait de l'isolement social et familial et des périmètres de marche restreints aux locaux par les confinements successifs. Le taux d'occupation de l'hébergement temporaire a subi un fléchissement net des réservations. Celui de l'hébergement définitif est quant à lui resté à son maximum avec une progression significative de **75% du nombre de repas commandés** en raison des confinements.

## Les perspectives

Finaliser l'évaluation interne et, dans la continuité, s'inscrire dans la démarche d'évaluation externe,

Formaliser et valoriser le travail de l'équipe par l'élaboration et l'application de projets d'accompagnement individualisés.

# ACTIONS PHARES

## **Le maintien de l'animation à tout prix**

création de l'animation de "pas de porte" pendant la période de confinement, mise en place d'animations "flash" en individuel, conservation des activités du forfait autonomie sous conditions.

**La mise en place de Réunions de Prévention et d'Accompagnement (RPA)** 1 fois par semaine en équipe pluridisciplinaire et animées par l'infirmière coordinatrice.

Collaboration avec le service du pôle "bien vieillir à domicile" **mise en place de consultations de prévention et de dépistage de la perte d'autonomie** au sein de la Villa Romaine.



# RÉSIDENCE AUTONOMIE LA VILLA ROMAINE

## En bref

L'année 2020 a été marquée d'une part par la crise sanitaire liée à la COVID-19 et d'autre part par la poursuite de la rénovation de l'établissement.

En ce qui concerne les travaux, la **première phase a été achevée en fin d'année** avec la réception de la partie administrative en rez de chaussée et la **création de 3 studios au 1<sup>er</sup> étage.**

Depuis mars dernier, la situation sanitaire a engendré de nombreux changements dans la structure et a nécessité des réorganisations et des adaptations initiées dans l'urgence. Malgré une charge de travail supplémentaire générée par la situation, nous retenons :

- la réactivité de tous dans l'application des protocoles sanitaires,
- le soutien sans faille aux résidents éprouvés par l'isolement et le maintien du lien avec leurs proches,
- le réaménagement des espaces de vie collectifs en période de travaux,
- la volonté de transparence et de communication avec les familles et les représentants du CVS,
- l'assiduité de l'équipe et une grande solidarité interprofessionnelle,
- l'implication forte des résidents dans le respect des gestes barrières.

Les résidents et l'équipe de la Villa Romaine ont dû composer avec la crise sanitaire et les contraintes importantes des travaux, ce qui a rendu cette année d'autant plus difficile. Cependant, ces expériences combinées, ont permis de valoriser les initiatives et la créativité de chacun afin d'adapter et de maintenir la qualité du service rendu et sa continuité.

Il est important de souligner que le taux d'occupation de l'établissement a baissé du fait de la crise sanitaire mais surtout par le manque d'attractivité lié aux nuisances des travaux.

## Les perspectives

Promouvoir les activités financées par le forfait autonomie, encourager la participation des résidents aux ateliers et accueillir, dans le cadre d'une collaboration interne, les usagers des foyers soleil.

Engager une **réflexion sur l'accueil d'un public handicapé vieillissant** dans le cadre d'un partenariat ADIMC et EPANOU pour l'inclure dans le futur projet d'établissement.

# ACTIONS PHARES

## **Constitution d'une nouvelle équipe de direction**

Directeur / assistante de direction / IDEC / référente hébergement/ psychologue.

## **Constitution d'une équipe d'hygiène et d'entretien dédiée**

Accélération des bonnes pratiques d'hygiène et des gestes barrières.



# EHPAD - LES AIRELLES

## En bref

Une année "exceptionnelle" à plus d'un titre avec l'impact de la COVID 19.

### Les -

Formes hybrides mêlant télétravail et travail sur site : juxtaposition des sphères professionnelles et privées.  
Fracture Numérique par manque de compétences.  
Connexion permanente.  
Pertes sur les recettes.  
Plan de formations non réalisable.  
Difficulté de recrutement et fonctionnement avec des modes dégradés.

### Les +

Exercice d'adaptabilité et de réactivité + management de proximité.  
Adaptation des personnels et intelligence collective.  
Mobilisation et solidarité collective.  
Collaboration EMH.  
Investissement matériels.  
Découverte du numérique avec le confinement.  
Communication soutenue avec les familles/résidents : point de départ d'un nouveau modèle relationnel.  
Contacts conviviaux et rythmes différents.  
Visites encadrées + renfort accueil.

## Les perspectives

Faire preuve de pragmatisme et s'interroger sur la marge de progrès possible, en cherchant à faire au mieux sur les transformations nécessaires.  
Faculté de partage immédiat : valeurs de co-construction et empathie (équipe/résidents/familles).  
Rénovation des chambres.  
Achat de lits médicalisés.  
Chariot régithermie (maintien à chaud des plats).

# ACTIONS PHARES

**La lutte contre l'entrée du virus au sein des Ancolies** aura été le sujet de l'année 2020 pour tous ses occupants (salariés, résidents, familles...).

Toutefois, nous pouvons noter :

La création à temps plein du poste d'assistante de direction au premier trimestre.

**L'accueil en urgence** puis **l'intégration de 12 nouveaux résidents au mois d'août.**

**L'amélioration des pratiques de l'accompagnement de fin de vie.** En effet, les équipes des Ancolies ont à cœur de faire des accompagnements de fin de vie, digne et sans douleur. Cette année, avec le **décès de 37 résidents**, cette volonté a été plus que jamais d'actualité. Un gros travail a été réalisé sur les directives anticipées, sur l'accompagnement de la douleur, sur la place des familles, sur le rôle de chacun.



# EHPAD – LES ANCOLIES

## En bref

Année fortement marquée par la crise sanitaire qui a mis dans un premier temps les Ehpads sous les projecteurs. Valorisation au printemps 2020 des soignants qui étaient applaudis tous les soirs (mais ça n'a pas duré!). En interne, sentiment fort de perdre le contrôle sur l'organisation avec injonctions extérieures (Gouvernement, etc.) d'appliquer des directives pas toujours en lien avec la réalité du terrain. Globalement, alors que nos Ehpads sont revendiqués comme des lieux de vie où nous personnalisons l'accompagnement, cette année 2020 a participé à renforcer le côté institutionnel qui nous éloigne de la personnalisation de l'accompagnement et donc de notre mission.

L'année 2020 a aussi été marquée par l'**accueil en urgence de 12 résidents dans la nuit du 11 au 12 août**, pour faire face à l'incendie de l'EHPAD "Le Bosquet de la Mandallaz".

La crise nous a aussi démontré la nécessité de réfléchir à l'échelle de secteurs et non plus de l'établissement, afin de réduire le risque épidémique. Elle a montré les limites de nos organisations "tayloriennes".

En bref, une année qui a mis entre parenthèse bien des chantiers et notamment la formation des agents, qui ne nous a pas permis de remettre la vie de nos établissements au sein de la cité. De nombreux partenariats ont été mis à l'écart mais aussi nos stagiaires.

Difficile dans ce contexte de sortir des leçons positives de la crise sanitaire. Aux ancolies toutefois, 2020 nous a permis de créer une nouvelle équipe infirmière, impliquée et engagée.

## Les perspectives

Personnaliser l'accompagnement des résidents dès l'entrée à l'EHPAD.

Rouvrir l'établissement sur le monde extérieur.

Former les salariés pour augmenter la qualité de l'accompagnement.

# ACTIONS PHARES

Les **animations extérieures avec des intervenants musiciens** ont rythmé le confinement et donné **beaucoup de plaisir aux résidents.**

Les **interventions de l'EMH** au sein de l'établissement qui ont eu un effet rassurant pour les équipes.

L'épidémie pour cette année 2020, a occupé la place majeure de notre activité, ne permettant pas l'ouverture de l'établissement vers l'extérieur et la mise en place de plus de projets.



# EHPAD – LE BARIOZ

## En bref

L'année 2020 a été une année fortement impactée par la COVID ralentissant l'avancée de tous les projets de l'établissement.

Le personnel a su faire preuve d'une grande réactivité face aux nouvelles mesures qu'il a fallu prendre rapidement (restriction des visites, mises en place de moyens de protections individuelles et collectifs, animations individuelles, ...). Les règles de protection et d'hygiène ont été scrupuleusement respectées puisqu'il est à noter que cet **établissement n'a pas été touché par la COVID 19 sur l'année 2020** malgré la hausse sévère dans le bassin annécien.

Il a également fallu **innover en matière de communication extérieure** en utilisant une **tablette informatique**. Ce nouveau moyen de communication dans l'EHPAD a permis de **maintenir le lien entre les familles et les résidents**.

Concernant les ressources humaines, le sujet fait toujours partie de nos difficultés et l'épidémie COVID n'a fait qu'augmenter la problématique. Cette difficulté explique en partie le taux d'occupation de l'EHPAD largement en dessous de sa capacité d'accueil optimale.

## Les perspectives

Redonner du sens aux soignants qui ont eu une année 2020 difficile, à travers la remise en place des projets personnalisés des résidents.

Poursuivre la formation des soignants afin d'avoir une qualité de prise en soin des résidents.

Reprise de l'activité de restauration par la cuisine centrale du Grand Annecy impliquant une réorganisation au sein de l'EHPAD afin d'absorber cette activité.

# ACTIONS PHARES

**Le maintien de la vie sociale malgré les restrictions a été un des points fort de La Bartavelle.**

Afin de **préserver les résidents de l'isolement**, nous avons pu **réaménager les espaces au sein même des unités de vie**, afin de réduire les cas contacts tout en évitant de faire manger les résidents en chambre.

**L'accueil des résidents et des équipes d'Odélia** à la mi-août.

La **mise en place du projet des animaux** au sein de La Bartavelle, dans un premier temps dans les unités de vie protégées puis à l'étage.



# EHPAD – LA BARTAVELLE

## En bref

Le contexte de la crise sanitaire a marqué cette année 2020 et obligé l'établissement à modifier son organisation, pour éviter le risque épidémique. La **fermeture de l'établissement aux familles** une grande partie de l'année, l'impossibilité pour les résidents de sortir en famille a modifié la philosophie de La Bartavelle.

Le nombre de poste soignants vacants, ne nous a pas permis de faire fonctionner l'hébergement temporaire.

**L'accueil en urgence de 12 résidents suite à l'incendie de l'EHPAD de la Balme Sillingy** a aussi marqué l'année 2020.

Le renouvellement de 3 infirmières sur 5 au dernier trimestre a demandé beaucoup d'accompagnement.

L'épidémie de COVID n'a finalement été déclarée qu'à la période des fêtes, entre Noël et Nouvel An.

## Les perspectives

Travailler avec les équipes sur la personnalisation de l'accompagnement des résidents.

Travailler sur les rythmes de travail et les horaires à la demande des salariés, afin de mieux répondre aux besoins des résidents mais aussi d'améliorer la qualité de vie au travail.

Accueillir à nouveau des séjours temporaires en lien avec les équipes du Pôle Prévention et bien vieillir à domicile.

# ACTIONS PHARES

Mise en place d'un **groupe de paroles et de soutien après la gestion de l'épidémie** au sein de l'EHPAD avec les professionnels afin d'évacuer le stress et le mal être face à cette situation épidémique.

L'avancée des procédures juridiques en lien avec les malfaçons dont a été victime l'établissement (fuite des terrasses, fragilité des fenêtres du bâtiment et porte fenêtres du 3<sup>e</sup> étage).

**Mise en place de nouvelles pratiques en matière de visite des familles dans l'établissement** grâce au recrutement d'un agent d'accueil réservé à cette fonction (tablettes pour les visioconférences, registre des entrées, accueil au RDC avec plexis de séparation, etc.).

**Animation en extérieur** notamment des concerts.

Arrivée d'une nouvelle animatrice (novembre 2020) ainsi qu'une nouvelle assistante de direction (février 2020).



# EHPAD – LES PAROUSES

## En bref

La crise sanitaire sur 2020 a été le principal événement de l'année. Elle a fortement impacté l'activité et l'avancée de tous les projets. Cet établissement a d'ailleurs été très touché à la fin du mois d'octobre 2020 par l'épidémie. De nombreux décès ont eu lieu. Les professionnels ont été exemplaires dans la prise en soin des résidents depuis le début de cette épidémie.

## Les perspectives

Finaliser le dossier les malfaçons de l'établissement et remise en état des chambres (peinture et fenêtres, lavabos des salles de bains...).

Formaliser et dynamiser la mise en place de projets personnalisés pour les résidents en redonnant du sens à la pratique soignante.



# ACTIONS PHARES

## **Constitution d'une nouvelle équipe de direction**

Directeur /assistante de direction / cadre de santé / agent de maintenance

## **Constitution d'une équipe d'hygiène et d'entretien dédiée**

Accélération des bonnes pratiques d'hygiène et des gestes barrières.

Travaux de mise en conformité hygiène : rénovation offices x 4 étages.

Travaux d'étanchéité de la toiture.



# EHPAD – LA PRAIRIE

## En bref

### Les -

Formes hybrides mêlant télétravail et travail sur site : juxtaposition des sphères professionnelles et privées.  
Fracture Numérique par manque de compétences.  
Connexion permanente.  
Pertes sur les recettes.  
Plan de formations non réalisable.  
Difficulté de recrutement et fonctionnement avec des modes dégradés.

### Les +

Exercice d'adaptabilité et de réactivité + management de proximité.  
Adaptation des personnels et intelligence collective.  
Mobilisation et solidarité collective.  
Collaboration EMH.  
Investissement matériels.  
Découverte du numérique avec le confinement.  
Communication soutenue avec les familles/résidents : point de départ d'un nouveau modèle relationnel.  
Contacts conviviaux et rythmes différents.  
Visites encadrées + renfort accueil.

## Les perspectives

Réflexion en cours avec la construction du CPOM sur l'opportunité d'une transformation de l'Unité d'hébergement temporaire en Unité Alzheimer. Changement de contexte des aidants et du domicile (évolution sociétale) et nécessité de l'Ehpad d'accueillir et de maintenir les personnes souffrant de troubles cognitifs au sein de l'établissement.  
Constat des demandes "classiques" rares (vacances, travaux..).  
Situations complexes de plus en plus prégnantes avec un retour à domicile impossible.  
Transferts d'admissions définitives sur autres établissements en hausse.  
Architecture + jardin approprié (pas d'aménagement à réaliser).

# ACTIONS PHARES

Consolidation des bonnes pratiques soignantes en matière d'hygiène.

## Déploiement de nouvelles approches en matière de communication envers le personnel et les familles

Organisation de réunions hebdomadaires pour les auxiliaires de vie, élaboration d'un journal mensuel de la Résidence diffusé par mail aux familles, visioconférences pour le maintien du lien social avec les proches...

Prévention de l'aggravation de la perte d'autonomie des résidents, à travers le déploiement de nouvelles approches en matière d'animation, pour concilier le nécessaire maintien du lien social et le respect des protocoles sanitaires. A noter la dimension "Bien-être" mise en avant avec des ateliers individuels, des promenades dans le jardin ou des sorties en terrasse, des activités jardinage en plein air et enfin, la création de l'Intergénérationnel connecté.

## Déploiement de partenariats

Renforcement des collaborations avec les partenaires déjà existants (HAD, EMH, EMG) et mise en place de nouveaux partenariats afin d'optimiser le suivi médical des résidents (SOS médecins).



# EHPAD – LA RÉSIDENCE HEUREUSE

## En bref

Dans le prolongement de la cellule de crise du CIAS, une cellule de crise a été également constituée au sein de l'établissement, réunissant de façon hebdomadaire tous les membres du CODIR (CODIR-Covid).

La gestion de la communication a représenté un véritable enjeu dans une période extrêmement anxiogène et incertaine. Elle devait se déployer en interne envers le personnel de l'établissement, dans un souci de soutien, de mobilisation et de cohésion.

En ce sens, des rencontres quotidiennes avec l'équipe soignante ont été instaurées, avec la formalisation d'un temps de communication Covid-19, suivi d'un temps dédié à l'écoute et à la réponse aux diverses questions et questionnements. Cette communication devait également se déployer envers les proches et familles, d'autant que ces derniers étaient complètement en retrait du fait des restrictions sanitaires.

La gestion "en mode épidémique" avait requis, dans un double objectif d'assurer la continuité de service et de contenir l'épidémie, une sectorisation de l'ensemble de l'établissement en unité de soins. Pour ce faire, une refonte des cycles de travail a été nécessaire, avec l'accord préalable de chaque professionnel, pour le passage exceptionnel en cycle de 12h.

Un accompagnement dans la compréhension et l'application des protocoles sanitaires a été assuré par le binôme IDEC/Directrice, avec l'appui de l'EMH du Change. Les protocoles ministériels ont fait l'objet d'une analyse collective en cellule de crise du CIAS pour une mise en application commune et concertée.

**L'accueil d'urgence de 8 résidents de l'EHPAD de Sillingy au mois d'août**, a été également l'occasion pour l'établissement de faire preuve de solidarité, de réactivité et de capacité d'adaptation. Là encore, la communication a été déterminante afin de rassurer les familles et de sécuriser au mieux les résidents accueillis.

## Les perspectives

L'inscription de l'établissement dans une dynamique d'individualisation de l'accompagnement à travers la formalisation d'une procédure d'accueil et de mise en place du PAP (Projet d'Accompagnement Personnalisé).

La reconnaissance de la spécificité de l'accompagnement du public des unités de vie sécurisées (UVS), à travers la formalisation d'un projet de service déclinant des objectifs et des actions spécifiques.

La réflexion autour d'un projet "Bien-être" qui permettra d'optimiser l'utilisation de l'espace Bien être de la Résidence, tout en favorisant la participation du personnel.

# ACTIONS PHARES

Crise sanitaire COVID19, avec période d'épidémie / cluster aux VERGERS du 20/10/2020 au 20/11/2020.

Mise en place des plannings en 12h pendant la période épidémique : retour positif de l'ensemble de l'équipe et de l'encadrement.

Suspension du projet d'extension VERGERS, suite aux refus successifs des autorités de tutelle et au faible nombre de places à pouvoir créer.

Acquisition de nouveaux mobiliers pour les chambres des résidents.

Établissement destinataire d'acquisitions financées par un don = douche au lit + guéridons de soins.



# EHPAD – LES VERGERS

## En bref

Année exceptionnelle au niveau du turn-over des résidents : **30 décès comptabilisés en 2020** (EHPAD de 41 résidents) ; Taux d'occupation exceptionnellement bas, suite aux décès et suspension des admissions en période COVID 19.

Du fait de la crise (consignes sanitaires, obligation de réunion en visio-conférence), aucun CVS n'a pu se dérouler en 2020.

Le taux d'absentéisme est passé de 11.34% en 2017 à 22.33 % en 2020. Cette augmentation s'explique par les absences en congés longue durée, deux fois plus nombreuses et les absences pour suite d'accident du travail ont été multipliées par plus de quatre.

Sur l'année 2020, 3100 jours d'absences ont été comptabilisés au sein de l'établissement, soit 8,5 personnes absentes tous les jours de l'année (25,54 ETP soit un tiers de l'équipe absente à l'année).

Nombre important d'aménagement de poste en soins et hébergement: 7 agents sur une petite équipe d'environ 25 personnes, 5 personnes en temps partiel thérapeutique.

Ces conditions impactent grandement le fonctionnement et la situation financière de l'établissement.

36 Professionnels dont 33 femmes et 3 hommes.

17 recrutements en CDD.

3 travailleurs en situation de handicap, soit 12 % de l'équipe, alors que le taux d'emploi

## Les perspectives

Relance des projets d'accompagnement individuel (PAI) suspendus en 2020 : la démarche est à reprendre entièrement pour tous les résidents.

Travail sur la qualité de "l'instant repas" en Ehpad suite aux diagnostics d'une intervenante extérieure et au plan d'actions préconisé.

# ACTIONS PHARES

Engagement et adaptation des équipes de maintenance.

Poursuite de la gestion des problèmes récurrents de légionnelle, chaufferie et ascenseurs en collaboration avec la direction des bâtiments.



# LES SERVICES TECHNIQUES

## En bref

L'année 2020 a fortement été marquée par l'épidémie de COVID-19. Les agents de maintenance et le responsable du service ont assuré leurs missions au sein des établissements. Ils ont su s'adapter et ont ainsi pu répondre aux besoins des établissements.

La collaboration avec la Direction des bâtiments s'est poursuivie. Néanmoins, un travail de clarification et de définition des missions de chacun s'est engagé mais n'a pas pu aboutir correctement dû fait de la crise sanitaire.

L'année 2020 a vu le départ de collaborateurs et le renouvellement de certains postes. Les problèmes récurrents sont suivis en étroite collaboration avec la Direction des Bâtiments.

## Les perspectives

Il est nécessaire de clarifier le rôle et les missions de chacun, les modes de collaboration entre le chef de service technique, la direction des bâtiments du Grand Anancy, le service achats et marchés publics et le service finance du CIAS.

La rénovation des bâtiments est un enjeu majeur pour la continuité de la sécurité de l'accompagnement des usagers mais également un enjeu financier.



# ACTIONS PHARES

## **Entretien des locaux**

Mise en place d'équipes d'agents d'entretien dédiés à la Prairie et aux Airelles, achat de chariots ménage et harmonisation de la pratique de pré imprégnation sur tous les établissements. Renforcement ponctuel des moyens humains sur la désinfection des locaux au coeur de la crise.

## **Restauration**

Adaptation des modalités de service, service en plateaux chambre, mise en barquette individuelle pour limiter les manipulations humaines (donc le risque de contamination) et anticiper un éventuel manque de personnel de cuisine. Les moments festifs n'ont malheureusement pas pu avoir lieu. Le retour en salle à manger s'est fait très progressivement.

## **Blanchisserie**

Surcroît de travail avec un traitement du linge contaminé qui se fait en 2 temps. Déménagement de la blanchisserie de la Prairie fin juin et regroupement de 2 équipes de blanchisseuses dans un seul local avec des contraintes d'espace qui nécessitent encore des réflexions.



# LES SERVICES HÔTELIERS

## En bref

La crise sanitaire a été au centre des préoccupations pour ces services assurant entre autres, l'**entretien** des locaux. Au-delà des difficultés d'approvisionnement des produits d'entretien, de formation du personnel, de moyens alloués pour ces missions d'entretien des locaux, la crise a permis de mettre l'accent sur l'importance de ces missions primordiales dans les établissements du CIAS. En collaboration avec les référents hébergement et directions d'établissement, les moyens matériels et humains ont été fortement renforcés dès le premier confinement du mois de mars 2020. Cette organisation a su perdurer et faire progresser le niveau d'hygiène dans les établissements durablement.

La **restauration** s'est réorganisée pour prendre en charge rapidement les contraintes des gestes barrières et s'adapter aux nécessaires distanciations sociales. Nos prestataires SODEXO et la restauration municipale d'Annecy ont été particulièrement réactifs et aidants.

Le projet de regroupement de nos points de **traitement du linge** a abouti en juillet 2020 avec une centralisation sur le site à l'EHPAD du Barioz à Argonay. Un travail de réorganisation est en cours et le niveau de sécurisation des circuits n'est pas encore satisfaisant.

## Les perspectives

Pérennisation des organisations et ancrage des bonnes pratiques en termes d'entretien des locaux : regards croisés entre établissements pour garder les bons protocoles et harmoniser la qualité de services proposés.

Sans véritable lien autour d'une table, les moments des repas ont été plus tristes. L'ensemble du personnel va être de nouveau formé à l'importance de L'INSTANT REPAS. Accueillir, mettre en appétit, nourrir, aider, relier, sécuriser, ce sont toutes ces notions qui sont mise en oeuvre dans les salles à manger du CIAS.

En blanchisserie, le souci informatique de fin 2020, a causé de gros retard dans le programme de réorganisation, avec des pertes de données irrécupérables et des pertes de linges inexplicables. Un management de proximité est nécessaire et une mise à jour des connaissances et compétences du personnel est prévu au premier semestre. Mais il faut résoudre les soucis récurrents de l'informatique pour que les outils puissent servir les agents.

# ACTIONS PHARES

- **Dans un premier temps en début de confinement**

Visites individuelles et personnalisées en chambre (écoute musicale, lecture, gym douce, relaxation, et goûter).

**Mise en place d'un réseau numérique** afin de permettre un contact avec les familles par visio sur prise de rendez-vous. Celui-ci a fait l'objet d'un atelier spécifique dédié à la conversation et le lien à distance.

**Des spectacles en ligne (danses, chants et contes) grâce à un partenariat en transversalité avec des écoles de danses.**

**Un partenariat intergénérationnel par correspondance entre les élèves de différentes écoles d'Annecy** (courriers de soutien, photos). Cet échange a pris forme sur une prise en charge globale des temps individuels.

L'acquisition d'un financement additionnel, suite à un appel à projet par le département, pour le forfait autonomie destiné au **développement des ateliers numériques et aux ateliers de nutrition.**

- **Dans un deuxième temps et pour une ouverture partielle des établissements**

**L'organisation des visites des familles** (élaboration des plannings et des RDV, accueil et accompagnement des résidents lors des visites).

Des **concerts en extérieur sur tous les sites** assurés par des associations bénévoles.

Le positionnement des activités en lien avec le forfait autonomie financé par la CNSA et le forfait des actions de prévention, qui ont permis le retour de la convivialité et le rapprochement des animateurs avec l'ensemble des résidents avec plus d'attention.

# L'ANIMATION POUR TOUS

## En bref

Pour cette année très compliquée pour tous, le secteur animation s'est vu octroyé, en plus des activités personnalisées et d'ateliers de groupe, des actions de soutien aux équipes, aux familles et aux résidents confinés.

Ces actions, relevant de ce métier à part entière, se sont déployées pour cette année et l'animateur a pu mettre en oeuvre toutes les ressources relationnelles, d'accompagnement, de soutien, de sensibilisation au bien être, de lutte contre l'isolement et de socialisation.

Ces actions se sont déroulées en fonction de l'évolution de l'épidémie et de la situation en cours.

## Les perspectives

Toutes ces actions seront pérennisées et se développeront à travers des projets à venir.

### Le numérique

Avec les visio, des ateliers de jeux informatiques, un équipement pour développer la réalité virtuelle.

**Développement de la pratique artistique** au sein des EHPAD suite au **budget obtenu grâce à un appel à projet lancé par le Département.**

Un autre volet lié au relationnel, à l'humanité, au lien privilégié, à l'accompagnement et à la prise en charge de la vie sociale dans sa globalité a été appliqué par les animateurs.

C'est en effet tout le sens de l'animation au plus précis de ses missions qui s'est renforcé et qui continuera à être développé.

Pour cette année de crise sanitaire, les actions d'animation déployées ont pris tout leur sens.

# ANNEXES

## 3 RESIDENCES AUTONOMIE - HEBERGEMENT CLASSIQUE

	LA COUR	LES PERVENCHES	LA VILLA ROMAINE
Localisation	Anncy (Anncy-Le-Vieux)	Anncy (Cran-Gevrier)	Anncy
Capacité d'accueil totale	51	64	44
Nombre de résidents présents au 31/12/2020	47	61	38
Tarif journalier 2020	Entre 33,75 € et 46,34 €	28,60 €	33,35 €
GMP	237,08	274	312
Taux d'occupation	95%	98%	93%
Moyenne d'âge	87 ans et 6 mois	93 ans (séjour temporaire)	86 ans et 7 mois
Revenu moyen	1 579,93 €	1 400,65 €	1 441,30 €
Bénéficiaire APL	5	15	28
Bénéficiaire AS	5	8	15
Nombre d'entrées	6 entrées définitives	3 entrées temporaires	
Durée moyenne du séjour	6 ans et 3 mois	6 ans et 6 mois	5 ans et 5 mois



## 8 EHPAD - HEBERGEMENT CLASSIQUE

	LES AIRELLES	LES ANCOLIES	LE BARIOZ	LA BARTAVELLE
Localisation	Annecy	Poisy	Argonay	Annecy (Meythet)
Capacité d'accueil totale	66	70	80	80
Nombre de résidents présents au 31/12/2020	45	50	69	71
Tarif journalier 2020	69,37 €	72 €	72 €	72 €
GMP	743,51	783,86	790,74	811,53
Taux d'occupation	91,2%	61%	76,25%	58,87%
Moyenne d'âge	89 ans	84 ans et 8 mois	88 ans	84 ans et 6 mois
Revenu moyen	- €	- €	- €	- €
Bénéficiaire APL	2	15	11	27
Bénéficiaire AS	6	12	8	12
Nombre d'entrées	27	18	19	15
Durée moyenne du séjour (année)	3,3	4,2	5	4,2

	LES PAROUSES	LA PRAIRIE	LA RÉSIDENCE HEUREUSE	LES VERGERS
Localisation	Annecy	Annecy	Annecy	Annecy ((Annecy-Le-Vieux)
Capacité d'accueil totale	80	85	80	41
Nombre de résidents présents au 31/12/2020	49	58	64	27
Tarif journalier 2020	73,20 €	66,71 €	77,30 €	76,97 €
GMP	772,89	850	818	814,74
Taux d'occupation	42,45%	80,56%	91,96%	77,5%
Moyenne d'âge	86 ans	80 ans	86 ans et 4 mois	89 ans et 11 mois
Revenu moyen	- €	- €	1 775 €	- €
Bénéficiaire APL	10	19	25	4
Bénéficiaire AS	8	13	25	5
Nombre d'entrées	17	28	21	18
Durée moyenne du séjour (année)	3,8	2,1	4,2	2,8

## EHPAD - HEBERGEMENT EN UNITE DE VIE SECURISEE

	LES AIRELLES	LES ANCOLIES	LE BARIOZ	LA BARTAVELLE
Capacité d'accueil	19	24	32	24
Taux d'occupation	89,47%	42,3%	65,63%	72%
Moyenne d'âge	88 ans	78 ans	86 ans	84 ans et 6 mois
Nombre d'entrées	14	11	4	7
Durée moyenne du séjour (année)	2,9	2,3	4,5	5

	LES PAROUSES	LA RÉSIDENCE HEUREUSE	LES VERGERS
Capacité d'accueil	24	24	10
Taux d'occupation	36,66%	93,14%	95,85%
Moyenne d'âge	89 ans	88 ans et 2 mois	89 ans et 6 mois
Nombre d'entrées	5	8	2
Durée moyenne du séjour (année)	0,7	2,6	1,8

## RESTAURATION

ANNÉE 2020	PETIT-DÉJEUNER	DÉJEUNERS	COLLATION	DÎNERS	TOTAL
TOTAL C. CENTRALE	73 340	102 821	73 774	86 815	336 750
TOTAL LA COUR	14 381	28 997	14 383	15 229	72 990
TOTAL SODEXO	90 671	94 833	90 595	94 947	409 740
TOTAL ÉTABLISSEMENTS	178 482	226 651	178 752	196 991	780 876
Nbre déjeuners + dîners servis en 2020	423 642	soit une baisse de 2,5 % / 2019			

À noter une belle performance restauration des Pervenches avec + 22% de déjeuners servis et à la Villa Romaine avec + 5% malgré un taux de captage déjà très élevé, maintient à la Résidence Autonomie LA COUR.

La baisse dans les EHPAD est directement liée à taux d'occupation en baisse.

## BLANCHISSERIE

	2019	2020
Blanchisserie Barioz + Prairie + bulle de linge en Kg	230 960	195 535
Blanchisseurs externes SDEZ + CHANGE en €	120 457	179 762
TOTAL ÉTABLISSEMENTS	178 482	226 651
nb déjeuners + dîners servis en 2020	423 642	soit une baisse de 2,5% / 2019

Transfert du traitement des éponges en location entretien externe en février 2020 pour tous  
 Regroupement physique des 2 blanchisseries du CIAS sur le seul site du BARIOZ à partir du 06/07/2020  
 Fin contrat Bulle de linge au 31/12/2019

# DYNAMIQUE TERRITORIALE



# ACTIONS PHARES

## Ateliers numériques

Organisation d'ateliers de découvertes et de pratique numérique, grâce aux Bus des seniors, sur plusieurs communes du Grand Annecy. Limiter la fracture numérique, créer ainsi du lien social et rompre l'isolement des personnes âgées avec le numérique.

Le CIAS n'a de cesse de chercher à adapter son action aux besoins du territoire et être toujours plus efficace auprès des aînés.

## Partenaires principaux du CIAS

ARS, Conseil Départemental, CHANGE, CCAS, les communes, Conférence des financeurs, UDCCAS 74, les associations locales impliquées dans l'action sociale, professionnels de santé, etc. Pour répondre à des enjeux comme l'isolement, la fracture numérique, le vieillissement de la population, et bien sûr, l'accompagnement des aidants...



# ANIMATION TERRITORIALE

## En bref

Le CIAS, un outil communautaire au service du bien vieillir à domicile et en établissements.

### Un outil partenarial

Le CIAS est par essence un lieu d'expression et d'animation du partenariat local. Son conseil d'administration composé à parité d'élus et de personnes issues du monde associatif est un exemple concret de "démocratie participative".

### Le CIAS et ses partenaires, un acteur majeur

C'est en menant des projets complémentaires avec les acteurs qui interviennent sur le territoire de l'Agglomération d'Annecy, les communes, les CCAS, le CHANGE, la filière gérontologique mais également l'équipe mobile d'hygiène, équipe mobile gériatrique, SOS médecins...et en lien étroit avec les institutions tels que le Conseil départemental de la Haute-Savoie, l'ARS que le CIAS trouve sa cohérence et sa pertinence sur le territoire.

La population âgée, les familles, sont conseillées par les équipes du CIAS, orientées vers les partenaires locaux quand celui-ci n'est pas l'interlocuteur privilégié de certaines demandes.

Il apporte son soutien aux structures et aux associations agissant auprès des seniors ainsi qu'un soutien financier aux associations d'aide à domicile financées précédemment par les 34 communes. Il porte ou participe à des actions d'animation globale pour les établissements et services visant à favoriser le bien vieillir et à rompre l'isolement.

Membre de la conférence des financeurs, de la filière gérontologique, il participe activement aux réflexions spécifiques du territoire.

## Les perspectives

**Les objectifs du CIAS sont de garantir le parcours des aînés et "bien vieillir" à domicile ou en établissements en faisant en sorte que le territoire s'adapte et réponde au mieux aux besoins de cette population par une offre de service adaptée à ses besoins.**

Poursuivre la veille sur les besoins des usagers et être force de proposition.

Améliorer la proximité et la cohérence de l'intervention de ses services.

Améliorer l'information et la communication

Renforcer la collaboration CIAS / CCAS / communes.

Etre facilitateur pour les communes / CCAS du Grand Annecy.

# FOCUS COVID 19

Face à la crise sanitaire du Covid-19 et le confinement qui en découle, le CIAS et ses partenaires ont dû s'adapter. Face à une crise sanitaire sans précédent, le Gouvernement a mis en place des mesures de confinement qui impactent l'organisation des services et structures. Naturellement, la Haute-Savoie n'est pas épargnée. L'ARS, le Département, ont mis en place des aides permettant d'agir au soutien des collectivités locales fragilisés.

## ARS ET CHANGE PLATEFORME LOGISTIQUE

Partenaire et solidaire des territoires, l'ARS, le Département de la Haute-Savoie, l'Association des Maires 74 (ADM74), ont financé et livré au plus fort de l'épidémie des masques de protection, gants, blouses, gels hydroalcooliques, ... pour les établissements et services.

Ce soutien permet de financer des dépenses de fonctionnement liées aux mesures sanitaires, aux mesures de confinement et de déconfinement portées par le CIAS : aménagements, acquisition et installation, vitres de protection, entretien spécifique des locaux au COVID19. 191 750 masques livrés par l'armée.

## CIAS & BENEVOLAT DURANT LA CRISE SANITAIRE

### Prestation de divertissement culturelle

- Société BAAK (Bureau accompagnement culture)
- Grand Anancy Musical
- Arcadance, centre de danse Artys

### Produits alimentaires

- Boulangerie Rouge à Cran-Gevrier - Anancy : viennoiserie pour le personnel
- La commanderie des Anysetiers : viennoiserie
- Boulangerie Au Pain Savoyard à Aix-Les-Bains : viennoiseries pour le personnel
- La ferme de l'Angélie à Poisy : produits gourmands
- Le comptoir de Mathilde : confiseries
- Ongle Center Anancy : confiseries

### Entre-aide physique

- Etudiants du CHANGE : contribution au bionettoyage

## LES DONNS

### Numériques

- Lions club impérial : tablettes numériques
- Amicale des pompiers 74 : tablettes numériques
- AFP informatique

### Matériel de protection

- Rotary Club Anancy Val de Fier : masques de protection
- Overtheblues Anancy : surblouses de protection
- Société CILAO : masques de protection
- Fromagerie Chabert : tabliers
- Université Savoie-Mont Blanc : visières de protection
- Allergan à Pringy : masques et d'effets de protection
- Pharmacie des Arums
- Société Bontaz : masques FFP2
- Société CJD à Chavanod : masque

### Entreprise

- TOTAL : Bons d'essence pour les soignants- Bien-être
- Association VMEH : produits esthétiques
- Caresses et Boules de poils : produits esthétiques
- Le Cœur de Vanessa à Poisy : fleurs

### Accessoire

- PILOT : stylos

### Dessins

- Ecole St Anne à Anancy-le-Vieux -Anancy : témoignage de solidarité et l'envoi de dessins aux résidents
- Mission humanitaires Colibri : témoignage de solidarité et l'envoi de dessins aux résidents
- autres

Des particuliers qui ont préparé des repas, fait des dessins, des jeux pour les résidents...

# ACTIONS PHARES

Dans le cadre de ses fonctions support et transversales, la Direction a accompagné et soutenu les équipes de terrain fortement sollicitées par la gestion de la crise sanitaire, lors des première et deuxième vagues COVID19.

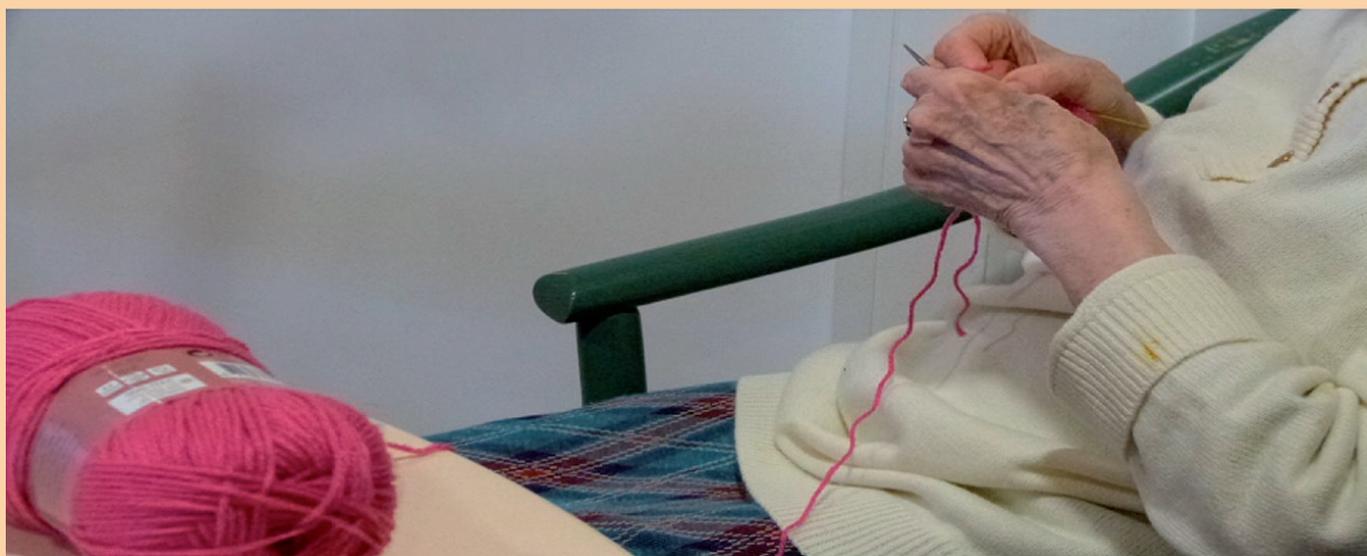
- Création d'une unité COVID sur l'établissement la Prairie.
- Gestion partagée des stocks d'équipements de protection individuelle (masques, blouses, gel hydro alcoolique, gants...).
- Rédaction et adaptation des protocoles, en lien avec l'ARS, le Ministère de la Santé et des solidarités, et suivi auprès des équipes.
- Suivi épidémiologique au sein des établissements.
- Lien de coordination :
  - \* Avec les partenaires : équipe mobile d'hygiène, ARS, équipe mobile gériatrique, SOS médecins...
  - \* En interne : participation à la cellule de crise COVID19 du CIAS.

L'activité médicale et l'accompagnement des résidents a été fortement marquée par la succession des 3 vagues "covid" sur l'année 2020.

Lors de la 1<sup>ère</sup> vague, une unité spécialisée Covid a été mise en place au rez-de-chaussée de la Prairie avec la mobilisation d'une équipe de soignants 24h sur 24.

Le partenariat avec l'Equipe Mobile d'Hygiène et l'Equipe Mobile de Gériatrie du CHANGE s'est renforcé, permettant une plus grande adaptabilité et une mise en oeuvre des protocoles sanitaires.

Cette collaboration a permis aux résidents de n'avoir aucune perte de chance quant à leur prise en soins. L'appel à l'Hospitalisation à Domicile nous a aidé à accompagner les résidents sereinement jusqu'aux derniers instants.



# LIEN SOCIAL RELATIONS AUX USAGERS ET QUALITÉ DES SOINS

## En bref

La Direction relations aux usagers et qualité des soins, créée en juin 2019, a pour missions :

- de garantir la qualité d'accueil et de relation des usagers et bénéficiaires du CIAS, de leurs proches, en s'appuyant sur la charte d'Éthique et de Bienveillance,
- d'appliquer le processus d'admission dans les établissements du CIAS, selon les critères définis par le Conseil d'Administration, avec l'ouverture aux résidents des 34 communes du Grand Annecy,
- de rechercher une amélioration continue de la qualité des soins, et de développer une culture commune aux professionnels.

L'année 2020 a été fortement impactée par l'épidémie de la COVID 19. Les missions du Pôle ont été adaptées à la gestion de la crise sanitaire, avec pour objectif de conserver la qualité de service rendu aux usagers.

Le service des admissions, situé à l'Ehpad Les Parouses, traite les demandes d'entrée en établissement via la plateforme dématérialisée ViaTrajectoire. Sa fonction d'accueil, d'information et d'orientation des usagers a été maintenue pendant la crise. Cet accompagnement est important pour réduire la fracture numérique dans l'utilisation de l'outil, et assurer l'équité d'accès au service public. L'agent d'accueil du service a ainsi répondu à plus de 2500 appels téléphoniques, et 343 personnes ont été reçues en présentiel sur les périodes où cela était possible.

Les dossiers administratifs complets ont continué à être étudiés en cellule de préadmission. Ainsi, 348 situations ont été traitées par le médecin conseil du CIAS et l'infirmière, pour 182 admissions effectives dans les établissements sur l'année 2020.

En ce qui concerne la qualité des soins, le Pôle a apporté un appui de conseil et logistique auprès des directions et des équipes de terrain. Il a également participé à la rédaction et à l'adaptation de protocoles sanitaires. La concertation et la cohésion de l'ensemble des équipes ont permis aux résidents de ne subir aucune perte de chance face à la COVID 19.

## Les perspectives

Structuration d'un accueil unique pour l'ensemble des services du domicile et des établissements du CIAS, afin de faciliter l'accès des usagers à notre plateforme de services.

Uniformisation du logiciel de soins pour l'ensemble des établissements et du pôle Prévention et Bien vieillir à domicile.

# LES CHIFFRES CLÉS

## LA DEMANDE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DU CIAS

### Résidences autonomie

89 demandeurs  
au 31/12/20  
18 cherchent une  
place immédiate  
71 font une demande  
par mesure de précaution  
mais la plupart auront un  
profil Ehpad quand ils se  
décideront à entrer

Profil du demandeur  
Moyenne d'âge 84 ans  
73% de femmes  
Majorité GIR 5/6  
92% viennent  
du Grand Anancy

### Ehpad

451 demandeurs  
au 31/12/20  
95 cherchent une  
place immédiate  
356 font une demande  
par mesure de précaution

Profil du demandeur  
Moyenne d'âge 87 ans  
78% de femmes  
Majorité GIR 3/4  
94% viennent  
du Grand Anancy

### Foyers soleil

16 demandeurs  
au 31/12/2020  
12 cherchent une  
place immédiate  
4 font une demande  
par mesure de précaution

Profil du demandeur  
Moyenne d'âge 75 ans  
75% de femmes  
Majorité GIR 5/6  
94% viennent  
du Grand Anancy

## LES MOUVEMENTS DE L'ANNÉE

### Résidences autonomie

13 admissions  
Turn over de 8%  
Durée moyenne de séjour  
pour personnes sorties  
en cours d'année : 3,5 ans  
Moyenne d'âge à l'entrée :  
85 ans

### Ehpad

167 admissions  
45 entrées en unités  
pécialisées Alzheimer soit 27%  
122 entrées en unités  
ouvertes soit 73%  
Turn over de 30%  
Durée moyenne de séjour  
pour personnes sorties  
en cours d'année : 3,4 ans  
Moyenne d'âge à l'entrée :  
88 ans

### Foyers soleil

2 admissions  
Turn over de 4%  
Durée moyenne de séjour  
pour personnes sorties  
en cours d'année : 6,4 ans  
Moyenne d'âge à l'entrée :  
77 ans

# ACTIONS PHARES

**Du fait de la crise sanitaire les actions initialement envisagées pour l'année 2020 ont été ajournées.**

Lors du premier semestre 2020, la DPI a avant tout apporté son soutien aux directions métiers, en coordonnant la venue de bénévoles dans les établissements.

Puis à l'automne son action a consisté à établir un diagnostic sur les besoins en renforts salariés pour assurer de nouvelles fonctions dans les établissements comme par exemple l'organisation de visites sur rendez-vous pour les proches des résidents et des rendez-vous en visioconférence pour les établissements fermés au public.

Enfin une nouvelle directrice et une chargée de projets transversaux ont pris leurs fonctions entre la fin août et la fin novembre stabilisant ainsi l'effectif et le périmètre de la Direction.



# INNOVATION TERRITORIALE DÉVELOPPEMENT PROSPECTIVE

## En bref

Créé en juin 2019, la Direction Développement Prospective et Innovation s'articule autour de 3 grandes missions :

- Porter des projets transversaux au CIAS et en interface avec le Grand Annecy, comme par exemple la prise en compte des seniors dans les politiques de déplacements et d'aménagement du territoire, la promotion de nouvelles formes d'habitats ou de lieux intergénérationnels.
- Diffuser et animer une culture de l'innovation et accompagner l'innovation organisationnelle (penser et faire autrement) comme par exemple co construire avec les parties prenantes, apporter une aide méthodologique dans la conduite d'actions des services.
- Enfin, permettre de comprendre et anticiper le vieillissement de la population, et fournir une réflexion qui connecte les enjeux de court, moyen et long terme. Cela pourra prendre la forme de veilles documentaires et technologiques, du développement d'une fonction "observatoire" et de la diffuser de contenus grâce à des interventions, articles, et événements.

## Les perspectives

Avec la cyber attaque survenue le 27 décembre 2020, la DPI s'est attachée à apporter un soutien logistique aux directions métiers en interface avec la Direction des Systèmes Informatiques du Grand Annecy. Cet événement majeur a mis en exergue les difficultés de fonctionnement et de pilotage des sujets informatiques et numériques. Une série de mesure pour permettre d'y remédier a été proposée, dont la création d'une cellule de "Coordination des systèmes d'information et du numérique" rattachée au pôle Finances en interface avec la Direction des Systèmes Informatiques du Grand Annecy.

Les perspectives 2020 et 2021 pour la DPI sont de mettre en place les actions inscrites au projet de territoire notamment les sujets ayant traits au maintien des personnes âgées dans un environnement de vie ouvert sur la cité, favorisant l'intergénérationnalité et l'accessibilité aux services (loisirs, soins, vie locale ...).

Travailler sur la perspective de construction d'un nouvel Ehpad.

Porter l'approche méthodologique de projets structurants pour le CIAS.

# ACTIONS PHARES

Dans un souci de transparence, chaque semaine un courrier faisant état de l'évolution de la situation dans les Ehpad et les résidences autonomie, était adressé aux familles. Ces informations étaient ensuite relayées aux médias, lors d'une conférence de presse organisée tous les jeudis.

A l'issue de ce rendez-vous hebdomadaire, un communiqué de presse était diffusé à l'ensemble des médias locaux.

Pour renforcer la communication, une page web intitulée "COVID-19 : informations aux familles" a été créée sur le site du Grand Annecy avec un encart dès la page d'accueil pour simplifier l'accès à cette rubrique.

Un espace dédié aux proches faisant état des nouvelles mesures appliquées par le CIAS que cela soit en termes de protocole sanitaire, de fonctionnement (expliquer par exemple comment procéder pour appeler en visio avec possibilité de télécharger une fiche de contacts selon l'établissement), ou encore d'animation. Cette dernière thématique, particulièrement importante lorsque l'on est confiné, a d'ailleurs donné lieu à la création d'une fiche animation (téléchargeable également sur la page web dédiée aux familles) relatant de manière synthétique les différentes activités mises en place au sein des établissements de manière sécurisée et adaptée à la situation.

La gestion et le vécu de cette crise sanitaire a donné lieu à des articles réguliers, notamment sous forme de témoignages dans le magazine du Grand Annecy, le mini mag (lettre interne) ou encore dans la presse.

Il a fallu également produire différents supports comme des affiches avec les consignes sanitaires pour les établissements, les salles de réunion.

En parallèle de cette pandémie, la communication courante du CIAS a repris progressivement avec la réalisation d'affiches et de flyers pour les emplois vacances, l'actualisation du guide du CIAS, des pochettes d'accueil, la création d'un visuel pour des sacs en toile (La Cour), etc.

# COMMUNICATION, ÉVÉNEMENTIEL

## En bref

Comme pour tous les secteurs du CIAS, la communication a été très impactée par la crise sanitaire débutée en mars 2020. La fermeture des établissements aux visiteurs a généré une inquiétude légitime de la part des familles et suscité de nombreuses questions de la part des médias.

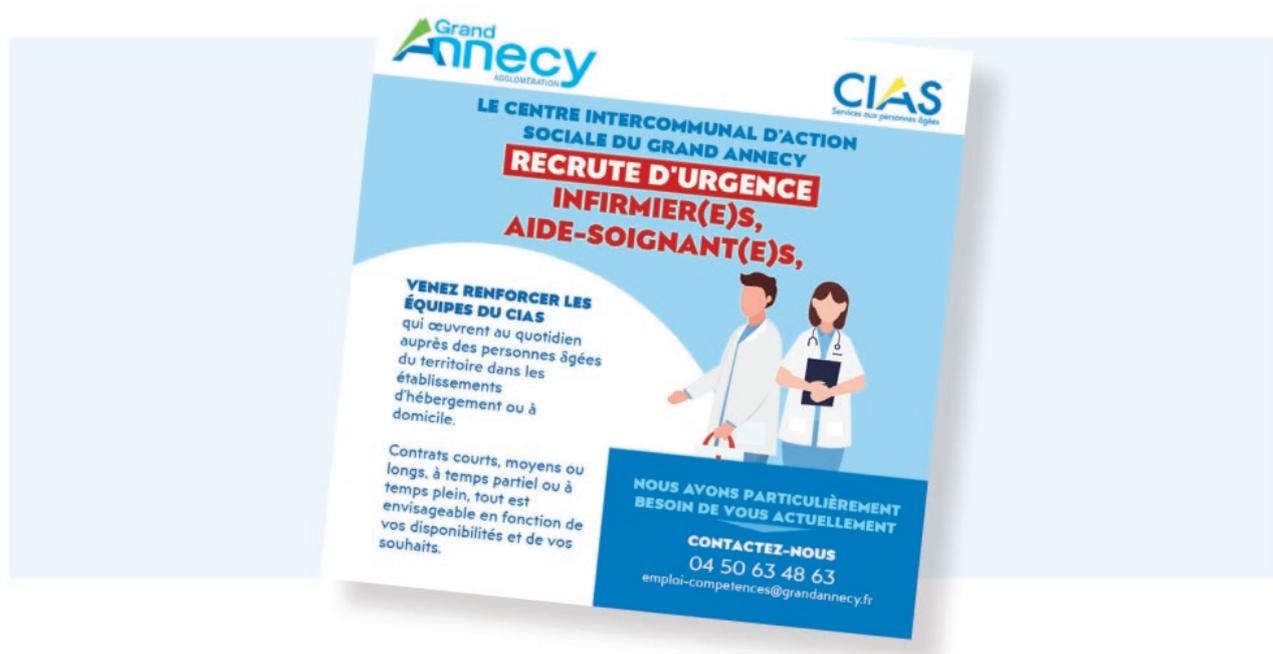
Le CIAS et la direction de la Communication ont dès lors mis en place un dispositif d'informations à l'attention des publics concernés.

## Les perspectives

La synthèse de l'Analyse des besoins sociaux (réalisée en 2019), a permis de mettre en avant des besoins en communication du CIAS, axés autour de 4 idées clés :

1. le recrutement et la fidélisation des professionnels,
2. l'accès simplifié aux offres de services,
3. une information plus visible des activités et des services proposés,
4. un accompagnement plus lisible du vieillissement sur le territoire.

Une réflexion est engagée entre le CIAS et la Direction de la Communication afin d'établir un plan de communication qui répondra en différentes étapes (actions à court, moyen et long terme) à l'ensemble des attentes évoquées.



# ACTIONS PHARES

## **Prévention et bien vieillir à domicile**

Intensifier les actions de prévention, rationaliser le service de portage de repas à domicile, harmoniser les subventions versées aux associations d'aide à domicile, poursuivre le travail engagé sur le modèle économique de ces services, améliorer les outils mis au service des professionnels.

## **Etablissements**

Améliorer la situation RH devenue critique, harmoniser les pratiques, traiter la question du patrimoine bâti avec le Grand Anancy propriétaire, projeter, finaliser les travaux de rénovation en cours et/ou à venir, poursuivre la démarche de gestion des risques, faire évoluer l'hébergement temporaire en lien avec les besoins du domicile, intensifier les actions en faveur de l'animation et du lien social, finaliser les questions de traitement du linge.

## **Qualité des soins et relations usagers**

Installer la plateforme unique d'accueil et d'orientation, faire aboutir l'uniformisation du dossier de soin informatisé et anticiper les liens nécessaires avec le domicile, projeter une démarche harmonisée sur les questions de qualité.

## **Finances, achats et marchés publics**

Réorganiser le service achats/marchés publics, installer le service "Système d'information et numérique du CIAS", dématérialiser totalement la comptabilité, poursuivre la veille active des appels à projets et financements divers.

## **Développement, prospective et innovation**

Poursuivre le soutien méthodologique des projets internes au CIAS notamment séminaire des cadres CIAS, projet numérique, nouveaux métiers de la gérontologie, temps fort sur le logement, lancer la projection concertée d'un futur EHPAD, alimenter les réflexions sur la mobilité des seniors et des professionnels, poursuivre la veille thématique selon besoins, poursuivre l'implication dans le Stabilab.

# PERSPECTIVES

Comme exprimé à plusieurs reprises dans ce rapport d'activité, **l'année 2020** qui s'annonçait porteuse de nombreux projets, a finalement été **une année de gestion de crise, centrée sur l'opérationnalité et l'immédiateté**.

Par ailleurs, à l'heure où ce rapport est rédigé, la signature du CPOM qui devait être effective à fin 2021 entre l'ARS, le Département et le CIAS a été reportée d'une année, pour une signature donc à fin 2022.

Les perspectives pour les mois à venir reprennent donc en grande partie les perspectives annoncées dans le rapport d'activité 2019, et s'appuieront sur la feuille de route produite à l'automne 2020, avec les élues du Grand Annecy en charge du grand âge et de l'autonomie.

## ENJEUX STRATÉGIQUES GÉNÉRAUX

- **Fédérer les équipes** après la reprise en gestion de mi 2019 **des quatre Ehpad historiquement gérés par l'EPI2A** : cohésion, transversalité, harmonisation des pratiques, soutien des cadres et relance du plan de formation.
- **Finaliser les travaux internes** conduits dans le cadre de l'**élaboration du CPOM** et améliorer, dans ce cadre, le dialogue et la co-construction avec les partenaires que sont l'ARS et le Département.
- Mettre tout en oeuvre pour **faire avancer la question des ressources humaines** : entreprendre toute action favorisant les recrutements et la fidélisation du personnel, la professionnalisation et permettre l'implication des agents dans leur quotidien et dans les projets institutionnels.
- **Concrétiser le projet numérique** de la direction Grand âge et Autonomie.
- **Améliorer l'information et la communication** : finaliser la plateforme unique d'accueil, d'information et d'orientation.
- Apporter une expertise et mettre en oeuvre un **partenariat effectif avec les communes / CCAS du Grand Annecy**.
- Projeter la **construction d'un nouvel EHPAD**, nouvelle génération.
- **S'impliquer dans les projet transversaux** d'agglomération



Le Grand Annecy mène une politique en direction des personnes âgées dynamique, engagée et solidaire.

Alby-sur-Chéran, Allèves, Annecy, Argonay, Bluffy, Chainaz-les-Frasses, Chapeiry, La Chapelle-Saint-Maurice, Charvonnex, Chavanod, Cusy, Duingt, Entrevernes, Épagny-Metz-Tessy, Fillière, Groisy, Gruffy, Héry-sur-Alby, Leschaux, Menthon-Saint-Bernard, Montagny-les-Lanches, Mûres, Nâves-Parmelan, Poisy, Quintal, Saint-Eustache, Saint-Félix, Saint-Jorioz, Saint-Sylvestre, Sevrier, Talloires-Montmin, Veyrier-du-Lac, Villaz, Viuz-la-Chiésaz

CIAS - services aux personnes âgées

**46 avenue des Îles, à Annecy.**

**Ouvert au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30.**

**04 50 63 48 00      [cias@grandannecy.fr](mailto:cias@grandannecy.fr)      [www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr)**

**3 relais territoriaux à Saint-Jorioz, Alby-sur-Chéran et Fillière.**

Ces relais sont ouverts au public du lundi au vendredi de 8h à 12h.

L'après-midi (lundi, mardi, jeudi et vendredi), accueil téléphonique et sur rendez-vous

Saint-Jorioz  
225 route de Sales  
04 50 68 54 43

Alby-sur-Chéran  
129 route de Plaimpalais  
04 50 68 11 99

Fillière  
300 rue des Fleuries,  
Thorens-Glières  
04 50 22 43 80

# CORRESPONDANCES

Bonjour je m'appelle Margaux  
j'espère que tout va bien pour vous et que  
vous ne vous ennuyez pas. Comment  
vivez vous ce confinement?

Moi je m'amuse, je joue du badminton et  
je fais mes devoirs toute la matinée

Avec mes parents, j'ai fait un petit potage.

C'est super parce que le confinement je le  
fait à la campagne. Il y a des hirondelles  
de partout et on a installé la piscine

Margaux

Bonjour - Margaux

Mon nom est Georgette, j'ai 95 ans, depuis septembre 2018  
je suis dans un EPAI. dû à la santé de mon mari -  
mal voyant, parkison, 43 ans de mariage je n'ai plus  
voulu l'abandonné. il avait 95 ans également. Depuis  
le 13 sept 2019 je me retrouve seule, hélas!

Je suis dans un bon établissement, un personnel très  
compétent.

Enfants, Petits Enfants, arrières petits Enfants m'aident  
beaucoup moralement avec l'éloignement. Je suis  
encore bien alerte et m'occupe beaucoup.

Pour Noël j'ai fait environ 50 petits bonhommes Noël  
en habillant au tricot des bonhommes champagne -  
aussi des petits bonnets taille pouce Derby avec jupon  
je tricote pour ma petite famille que j'aime.

- j'écoute les jeux à la télé, fais des jeux par écrit et les beaucoup

- Etant confiné, comme j'ai un petit pédalier  
je fais du vélo 25 mn le matin, 25 mn l'après midi  
mes articulations sont satisfaites.

J'ai pris connaissance de ta jolie lettre, bien écrite  
Merci beaucoup.

Je t'embrasse.

Georgette





46 avenue des Iles - BP 90270 - 74007 ANNECY Cedex  
T/ 04 50 63 48 48